Carta dei servizi.



CASA FAMIGLIA PER ANZIANI DI MILANO

Via Franco Faccio, 19
20161 MILANO (MI)

Tel. +39 02 66 22 76 62
rsa.casafamigliaaffori@colisee.it

colisee.it

COLISEE

Indice

PREMESSA **4**
Linee guida – finalità 5
Codice etico del Gruppo 5

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA **7**
Caratteristiche della Residenza 7
Ammissione e lista di attesa 8
Inserimento 9
Dimissioni 10
Giornata tipo 11
Composizione del personale 11
La Direzione della Residenza 11
L'Assistente di Direzione 12
Il Coordinatore 12
L'équipe di cura 12
Il personale 13

I SERVIZI OFFERTI **14**
Servizi assistenziali 14
Assistenza medica 14
Assistenza infermieristica 15
Assistenza di base 15
Assistenza riabilitativa 16
Attività educativa/animativa 16
Servizi alberghieri 18
Ristorazione 18
Lavanderia e stireria 18
Servizio di podologia/pedicure curativa, pedicure estetica e manicure 19
Televisione e WIFI 19
Pulizia 19
Hall - reception - centralino 19
Servizi alla persona e altri servizi 20
Assistenza religiosa 20
Servizi amministrativi 20
Servizio mortuario 20
Servizio bar 20
Servizio di barbiere-parrucchiere 21
Giornali 21
Il Volontariato 21
Il Telefono 21

RETTA E CONTRATTO **22**
Retta e costi dei servizi non inclusi 22
Assenze temporanee 22

Il Contratto di Ingresso 22
Parti e Durata 22
Deposito cauzionale 22
Risoluzione 22
Recesso 23
Dimissioni 23
Decesso 23
Obblighi in caso di Cessazione 23

STANDARD DI QUALITÀ 24
Politica della qualità 24
Aspetti strutturali e organizzativi 24
Qualità delle prestazioni 24
Formazione 24
Somministrazione di customer satisfaction 25
Soddisfazione degli operatori 25
Standard di qualità 25

DIRITTI E DOVERI DELLA VITA IN RESIDENZA 27
Decalogo dei diritti 27
Consenso informato 27
Tutela in materia di privacy 28
Presenza di familiari, amici, persone di fiducia dell'Ospite, assistenti privati 28
Permessi di uscita e libertà personali 28
Custodia Denaro e Valori 29
Divieto di fumare 29
Orari destinati al riposo 29
Norme per il ritiro della documentazione sanitaria 29
Certificazione ai fini fiscali 30
Meccanismi di tutela e verifica 30

NOTIZIE UTILI 32
Come raggiungere la Residenza 32
Orari e Contatti 32
Richiesta di informazioni 33

ALLEGATI 33
- CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA
- SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI
- DOCUMENTO PER IL CONSENSO INFORMATO ALLE CURE IN RESIDENZA
- TUTELA DEI DATI PERSONALI
- QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/FAMILIARI NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI
- QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI
- MENU'
- TARIFFARIO
- DOMANDA DI INSERIMENTO UNIFICATA E SCHEDA SANITARIA DI INGRESSO

Premessa

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione Anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare **"Progetto Obiettivo "Tutela e Salute dell'Anziano"** recita, nella raccomandazione n° 34:

"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."

I primi destinatari della Carta dei Servizi sono quindi gli Ospiti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Residenza, per le Istituzioni e per il volontariato locale.
La "Carta" non può quindi avere la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza Sanitaria Assistenziale, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli Ospiti e dai loro familiari.

RSA OASI CERRO S.R.L.
L'Amministratore Unico
Gerard Sanfeliu Delgado

Linee guida – finalità

La Residenza Sanitaria Assistenziale ("RSA" o la "**Residenza**") rappresenta la risposta per l'Anziano parzialmente autosufficiente e non autosufficiente che non può più essere assistito a domicilio anche a causa di particolari situazioni familiari e che non presenta patologie acute o necessità riabilitative tali da richiedere il ricovero in ospedale o in Istituto di Riabilitazione Geriatrico. In Residenza vengono erogate le seguenti prestazioni: assistenza medica, assistenza infermieristica e fisioterapica, assistenza alla persona, attività di animazione, servizi alberghieri. Questi sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".
È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico- professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. **Operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'Anziano:** l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'Anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.

2. **Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe**, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.

3. **Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati**, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche della Residenza.

4. **Considerare la RSA come un sistema aperto**, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.

5. **Operare attraverso un lavoro d'équipe**: una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

Codice etico del Gruppo

Il Gruppo si è dotato di un documento formale in cui sono riportati i diritti, i doveri e gli impegni delle società nei confronti di tutti gli stakeholders (dipendenti, PA, Ospiti, fornitori, azionisti, etc.), che insieme al modello organizzativo, ha l'obiettivo di prevenire la commissione dei rischi dei reati

previsti dal D. lgs. 231/2001 e successive modifiche, nonché limitarne le conseguenze nel caso in cui venissero compiuti atti illeciti eludendo fraudolentemente quanto dagli stessi disciplinato.
Più in particolare, il Codice Etico, disponibile sul sito web aziendale e presso la Residenza, costituisce parte integrante del Modello Organizzativo e, come chiarito, rappresenta l'insieme dei valori e dei principi che orientano, regolano e guidano il comportamento e l'agire professionale di tutti i soggetti, anche al fine della prevenzione dei reati ex D. Lgs. 231/2001 e contiene, nello specifico, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità del Gruppo nei confronti dei portatori d'interesse: dipendenti, collaboratori, fruitori del servizio (Ospiti e parenti), fornitori, Pubblica Amministrazione, la Comunità, etc. Le regole in esso contenute integrano il comportamento che i destinatari sono tenuti ad osservare in virtù di leggi vigenti, civili e penali, e degli obblighi contrattuali. Destinatari del Codice Etico sono tutti coloro che operano per il Gruppo: i dipendenti, gli amministratori, le parti interessate nonché i collaboratori esterni che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi sia delle società del Gruppo che delle singole Residenze. Tali soggetti sono tenuti a conoscere il contenuto del Codice Etico, a contribuire alla sua attuazione ed alla diffusione dei principi in esso contenuti, promuovendone il rispetto anche da parte di tutti coloro con i quali intrattengono relazioni d'affari (Ospiti, fornitori, consulenti, etc.).
In caso di violazioni del Codice Etico, il Gruppo adotta nei confronti dei responsabili delle violazioni stesse - laddove ritenuto necessario per la tutela degli interessi del Gruppo e compatibilmente a quanto previsto nel quadro normativo vigente e dal sistema sanzionatorio previsto dal modello 231 - provvedimenti disciplinari, che possono giungere sino all'allontanamento dal Gruppo degli stessi responsabili. Le infrazioni commesse da parte di soggetti terzi saranno sanzionate secondo i criteri indicati nelle specifiche clausole contrattuali previste.

Presentazione della Residenza

Caratteristiche della Residenza

La Residenza **Casa Famiglia per Anziani di Milano** sita a Milano in Via Franco Faccio 19, gestita dalla società RSA OASI CERRO S.r.l. con sede legale in via Porlezza 8 – 20123 Milano (MI), Codice Fiscale, P.IVA, n. iscrizione registro imprese di Milano Monza Brianza Lodi 09986470962, REA MI - 2126019, è una **Residenza Sanitaria Assistenziale** dove, in accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- **alberghieri** di vitto ed alloggio a carattere alberghiero;
- **assistenziali** per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana ed il superamento delle condizioni di non autosufficienza;
- **sanitari di base** comprensivo delle prestazioni infermieristiche 24h, riabilitative per il mantenimento ed il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della persona e per la prevenzione dei fattori di rischio;
- **ricreativi e culturali** per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine.

La Residenza è accreditata dalla Regione Lombardia e autorizzata al funzionamento con Disposizione Dirigenziale n. 551/2005 del 27.01.2005 per **79 posti letto** autorizzati, compreso un nucleo Alzheimer, accreditati e a contratto.
Durante tutto il soggiorno presso la Residenza Casa Famiglia per Anziani di Milano l'Ospite accreditato e a contratto è in carico al Medico di Struttura.
La Residenza è organizzata in **5 nuclei** che accolgono 17 Ospiti al piano terra nel Nucleo Alzheimer, 36 Ospiti al primo piano e 26 Ospiti al secondo piano.
La maggior parte delle camere, con servizi igienici di pertinenza annessi, sono a due posti letto e predisposte per l'installazione di televisore. Vi sono anche 5 camere singole con bagno ad uso esclusivo. L'arredamento è in perfetto stile alberghiero, ma funzionale anche alle esigenze di Ospiti non autosufficienti o con difficoltà di deambulazione: gli spazi sono organizzati per agevolare il movimento anche con eventuali ausili, i letti sono ad altezza variabile, con sponde di contenimento a scomparsa.
Ogni singolo posto letto ed ogni bagno sono dotati di sistema di chiamata d'emergenza. In ogni camera è inoltre presente un punto d'erogazione dell'ossigeno medicale.
La Residenza è caratterizzata da un'armoniosa suddivisione degli spazi che garantisce un'ottima fruibilità sia delle aree comuni generali che delle aree di servizio all'interno dei singoli nuclei.
Il **piano terra**, fruibile da Ospiti e parenti, è sede di diversi locali:

- Hall/reception
- Uffici amministrativi/ufficio relazioni con il pubblico (URP) e Segreteria Sociale
- Ambulatorio medico
- Locale attività occupazionali/ricreative
- Locale per il Culto
- Palestra
- Angolo bar dotato di distributori di snack e di bevande calde e fredde
- Area benessere: podologo e parrucchiere
- Due giardini dotati di tavoli, sedie e panchine

Al piano (primo e secondo) sono invece presenti delle ampie e gradevoli sale comuni quali:

- Sala da pranzo
- Sala riposo e ricreativa
- Camere doppie e singole

Ammissione e lista di attesa

La Residenza è rivolta alla popolazione anziana con almeno 65 anni di età compiuti e con diversi livelli di non autosufficienza. In caso di richiesta di ammissione da parte di Ospiti con età inferiore ai 65 anni l'ingresso è consentito secondo quanto disposto da parte dell'ATS competente territorialmente.

Ospiti potenziali e loro familiari possono, facendone richiesta presso la Direzione della Residenza, effettuare visite guidate della Residenza accompagnati dal Direttore stesso o da un suo delegato prima di inoltrare la domanda di ingresso, al fine di poter meglio valutare, in via preventiva, il gradimento degli ambienti, delle unità alberghiere e di quant'altro possa rappresentare elemento di giudizio da parte dell'utenza.
La Direzione e gli uffici amministrativi forniranno informazioni riguardo la possibilità di ricorrere all'individuazione di un *Amministratore di Sostegno*, con illustrazione sulle modalità di nomina e sulle funzioni così come previsto dalla normativa vigente.
Il ricorso all'individuazione formale di un *Amministratore di Sostegno* è particolarmente consigliato nei casi di anziani con condizioni psicofisiche compromesse.
La Direzione e gli uffici amministrativi forniscono informazioni circa la possibilità di accedere ad eventuali contributi pubblici.
Salvo ove diversamente previsto dalla normativa vigente, la procedura prevede una prima valutazione della domanda da parte dell'équipe della Residenza che verifica l'appropriatezza del possibile ricovero. Una volta espresso il parere favorevole, la domanda d'ingresso, debitamente compilata, viene inserita nella **lista d'attesa** sulla base dell'incrocio di diversi criteri: urgenza del ricovero a seguito di segnalazioni da parte di Assistenti Sociali dei Comuni o delle Aziende Ospedaliere, ordine cronologico della domanda e compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali dell'Ospite.
Si precisa che per gli Ospiti non residenti nella regione in cui è collocata la Residenza, l'ammissione potrà avvenire secondo disponibilità e con le modalità concordate con la Direzione nel caso di posto non a contratto.
Non sono quantificabili i tempi medi di attesa per l'ingresso in Residenza.

La formalizzazione dell'ammissione avviene:

- con la sottoscrizione da parte dell'Ospite, unitamente, ove previsto, al Terzo/Curatore o *Amministratore di sostegno* o Tutore, del "Contratto di Ingresso" della Residenza comprensivo dell'attestazione di ricevuta della "Carta dei Servizi" e dell'accettazione degli obblighi del contraente in essa contenuti;
- con il contestuale versamento di un deposito cauzionale il cui importo è specificato nel Tariffario allegato e listino pubblicato presso la bacheca della Residenza che sarà restituito,

entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazione di morosità o non rispetto del termine di preavviso.

Documenti, prodotti e attrezzature richiesti al futuro Ospite:

- Certificato di residenza della persona interessata all'ingresso (originale).
- Documento di identità valido (fotocopia).
- Attestazione del codice fiscale (fotocopia).
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (fotocopia).
- Certificato esenzione ticket (fotocopia).
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalga al massimo a 12 mesi precedenti).
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della Residenza dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del Medico curante.
- Dichiarazione del Medico di base dalla quale risulti l'insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità.
- Recapiti telefonici e di abitazione del parente, *Amministratore di sostegno*, curatore e di almeno un altro parente.
- Farmaci per posto non a contratto.
- Eventuali altri presidi in uso, non previsti a carico della Residenza in base alla normativa vigente. Tali presidi vanno consegnati al momento dell'ingresso in Residenza, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ATS.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe della Residenza possa avviare una corretta presa in carico del futuro Ospite sia sotto il profilo amministrativo sia sotto quello sanitario.
La Direzione, nel concordare il giorno e l'ora dell'ingresso, comunica le modalità che verranno utilizzate per identificare ciascun indumento del futuro Ospite, fornendo inoltre delle indicazioni in merito alla composizione ed ai quantitativi del corredo.

Inserimento

Gli ingressi in Residenza sono programmati secondo quanto concordato con la Direzione.
Il momento dell'ingresso di un Ospite in una Residenza Sanitaria Assistenziale rappresenta per l'individuo un passaggio importante, che determina un cambiamento a volte definitivo nella vita della persona stessa. La Direzione garantirà che l'unità alberghiera assegnata sia stata opportunamente igienizzata e preparata.
Al suo arrivo l'Ospite, con i suoi familiari, viene accolto dal Direttore Gestionale della Residenza e/o suo delegato. L'équipe sanitaria-assistenziale svolgerà la visita di inserimento appena possibile.
Una volta accompagnato presso il posto letto assegnato, il Referente Infermieristico e/o Coordinatore Infermieristico ha il compito di spiegare al nuovo Ospite il corretto utilizzo delle attrezzature in dotazione alla camera e al bagno annesso, soffermandosi in particolare sull'utilizzo del sistema di chiamate di emergenza.

L'addetta alla lavanderia effettuerà un inventario del corredo applicando il sistema di individuazione di ciascun indumento.
Il medico, acquisita la documentazione clinica prodotta, sottopone l'Ospite ad un'accurata visita volta a verificare le sue condizioni psico-fisiche generali, compila la *Cartella Sanitaria* e somministra le scale di valutazione previste. Il medico si occupa della stesura dell'esame obiettivo e della compilazione del *Foglio Terapia* e comunicherà all'équipe la necessità di attuare diete speciali se necessario.
I componenti dell'équipe di piano, coordinati dal medico, raccolgono tutte le informazioni necessarie alla puntuale compilazione del Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS), ognuno per la parte di propria competenza. Nei primi giorni il fisioterapista e l'animatore completeranno la cartella riabilitativa e la cartella di animazione con le scale di valutazione previste formulando rispettivamente il progetto riabilitativo ed il progetto di socializzazione.
Nei tempi previsti dalla normativa viene formulato, con la collaborazione e la condivisione del familiare, un primo Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) che verrà predisposto in modo completo con il Progetto Individuale entro 1 mese dall'ingresso, avendo riguardo in particolare alla documentazione sanitaria ed infermieristica, socio-assistenziale, riabilitativa e relazionale, nonché alle eventuali note attinenti alla storia dell'Ospite.
Il PAI rappresenta il momento di progettazione e verifica degli interventi messi in atto dalle diverse figure operanti al servizio di ogni singolo Ospite della Residenza e in esso confluiscono tutte le informazioni che caratterizzano gli aspetti sanitari, assistenziali, motori, cognitivi e socio/relazionali della persona e da esso nascono i progetti di intervento multidisciplinari mirati alle esigenze ed ai bisogni del singolo Ospite. Successivamente il PAI andrà rinnovato in base alle caratteristiche ed alle esigenze di ogni singolo Ospite e comunque semestralmente e condiviso con l'Ospite e/o familiare/tutore/*Amministratore di Sostegno*.
Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo entrato, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti ed evitare l'isolamento. Lo accompagna all'interno della Residenza e pone attenzione a che familiarizzi con la Residenza, gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso tempo le poche e semplici regole di vita della comunità. Durante il soggiorno è prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore Gestionale della Residenza, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Ospiti di una stessa camera. Tale eventualità è attuabile anche su proposta della Direzione per motivi organizzativi.

Dimissioni

Sia la Residenza che l'Ospite (e/o il terzo obbligato in solido e/o il tutore/curatore/amministratore di sostegno) possono recedere dal "Contratto di Ingresso" per i casi e con il preavviso indicato nella sezione "*Retta e Contratto*", paragrafo "*Il Contratto di Ingresso*", della presente Carta dei Servizi.

Al momento della dimissione o trasferimento in altra struttura verrà rilasciata dal medico della Residenza una lettera di dimissione, i documenti personali originali presenti in Struttura e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano (secondo quanto indicato nella sezione "*Diritti e doveri della vita in Residenza*", paragrafo "*Norme per il ritiro della documentazione sanitaria*" della presente Carta dei Servizi.

Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato.

Le dimissioni protette avverranno previa comunicazione ed in forma assistita con Comune e ATS e ASST.

In caso di dimissione e trasferimento ad altra struttura, viene assicurata la continuità delle cure, in conformità con le procedure interne. Inoltre il medico della Residenza fornirà la propria disponibilità a contattare telefonicamente il nuovo curante dell'Ospite ai fine di assicurare la continuità delle cure.

Giornata tipo

- Dalle **ore 07.00 alle ore 9.30** circa le attività prevalenti sono la **sveglia**, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona;
- Le **pratiche igienico-sanitarie**, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti;
- Dalle **ore 08.00 alle ore 09.00** viene distribuita la **colazione**, che di norma è servita nelle sale da pranzo; tuttavia, è possibile per gli Ospiti che necessitano la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa;
- Dalle **ore 09.00 alle 11.30 circa** saranno praticate: l'esecuzione dei rispettivi **piani di lavoro**, i **trattamenti infermieristici e riabilitativi**, le **visite mediche**, gli **interventi programmati** nei piani di lavoro oppure gli Ospiti verranno coinvolti in attività di **animazione, socializzazione, dialogo**;
- Dalle **ore 12.00 alle ore 13.00**: **pranzo**;
- Dalle **ore 13.00 alle ore 15.00 circa**, gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona;
- Alle **ore 15.00** inizia l'**alzata** degli Ospiti;
- La **merenda** viene distribuita dalle ore **16.00 alle ore 16:30** circa;
- Dalle **ore 16.00 alle 18.00** gli Ospiti possono partecipare ad attività di **animazione**, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative etc.;
- Dalle **ore 18.30 alle ore 19.30: cena**;
- Dalle **ore 19.30** in poi gli Ospiti possono intrattenersi nei soggiorni, mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono **preparati per la notte**. Verrà servita, per chi lo desidera, la camomilla della buonanotte.

Composizione del personale

La composizione del personale impiegato nella Residenza è definita in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alla normativa vigente e alla Carta dei Diritti della Persona Anziana attualmente in vigore.

La Direzione della Residenza

Il Direttore Gestionale della Residenza si occupa di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi, per il conseguimento dell'obiettivo di soddisfacimento del Residente;
- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi, e nel rispetto delle normative;
- accogliere suggerimenti/osservazioni/reclami dall'Ospite e dal familiare al fine di migliorare la qualità del servizio erogato;
- curare che tutto il personale e gli Ospiti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale;
- rilasciare ogni anno agli Ospiti nei termini previsti la dichiarazione di cui alla DGR 21 marzo 1997, n. 26316.

L'Assistente di Direzione

Si occupa della gestione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), di cui ne è responsabile, e delle attività del segretariato sociale; si interfaccia con la famiglia ed il territorio contribuendo al benessere degli ospiti insieme all'Equipe socio- sanitaria-assistenziale. È il primo referente per il contatto della famiglia al momento della presentazione della domanda d'ingresso e dell'accoglienza in Struttura.

Il Coordinatore

Assiste il Direttore Gestionale della Residenza supportandolo ai fini dell'organizzazione e la gestione della struttura rispetto a: gestione degli spazi e dei materiali, gestione ed amministrazione del personale, gestione e salvaguardia dei residenti per l'intera permanenza all'interno della Residenza.

L'équipe di cura

L'équipe di cura formata dalle seguenti figure professionali:

- Medico incaricato della Residenza;
- Referente assistenziale di Nucleo o l'Operatore Sanitario di Riferimento;
- Infermiere e/o Referente Infermieristico e/o Coordinatore Infermieristico;
- Fisioterapista;
- Educatore/Animatore.

L'équipe di cura definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Ospite tramite l'elaborazione di Progetti Assistenziali Individualizzati costruiti sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.
Il Progetto Assistenziale Individualizzato viene revisionato periodicamente e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione dell'Ospite e condiviso con l'Ospite stesso/familiare.

Le attività di nucleo sono integrate all'interno della Residenza da un programma di lavoro generale e da specifiche procedure e protocolli che organizzano e regolano le attività della Residenza. L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione, in collaborazione con la Direzione Sanitaria.

Il personale

Il personale della Residenza è al servizio degli Ospiti. È tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri degli Ospiti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione.
È fatto divieto agli operatori incassare mance da Ospiti e parenti e fumare all'interno della Residenza.
Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori, tutto il personale della Residenza ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica e foto dello stesso.

I servizi offerti

Servizi assistenziali

Assistenza medica

Il Responsabile Sanitario e medici della Residenza sono presenti e/o reperibili 24 ore al giorno, e consentono continuità nella cura e nella relazione. A loro spetta la valutazione sanitaria degli Ospiti da inserire e degli Ospiti da dimettere; la responsabilità del percorso di cura; la supervisione e il coordinamento di tutte le attività sanitarie; la gestione dei farmaci e delle attrezzature sanitarie; la partecipazione alla stesura del Menù degli Ospiti.

L'Ospite non contrattualizzato mantiene il proprio medico di medicina generale.

Il personale interno nel rispetto dei parametri della normativa vigente è presente per alcune ore settimanali e si occupa di:

- assicurare il raccordo con i MMG;
- assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero;
- provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento per la parte sanitaria del FaSaS di ciascuno degli Ospiti, anche ai fini di eventuali ricerche epidemiologiche dell'Agenzia di Tutela della Salute;
- partecipare agli incontri con gli altri operatori della Residenza Sanitaria Assistenziale al fine di programmare e verificare i Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare all'attuazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza agli anziani, predisposte dall'Agenzia di Tutela della Salute o da altre organizzazioni formative ed eventualmente segnalare la necessità di aggiornamento;
- partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta.

Il personale medico svolge anche *attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo*, in stretta collaborazione con la Direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale.

La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali): per chi ne avesse necessità e non avesse diritto alla fornitura ATS è possibile avere i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (medicazioni avanzate, cuscini e materassi antidecubito). Sono a carico del Sistema Sanitario Nazionale i farmaci per i quali si mantiene il proprio medico di famiglia e quegli ausili sanitari personalizzati quali broncoaspiratore, pompa per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare, dispositivi per diabetici.

La Residenza affianca l'Ospite e la sua famiglia per richiesta farmaci e rapporti con i medici.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della Residenza, vengono richiesti dal Medico della Residenza e/o MMG e sono a carico del SSN in presenza di esenzione, mentre a totale carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste dal paziente o dai suoi familiari. I costi dei trasferimenti da e per la Residenza sono a carico dell'Ospite stesso; i trasporti degli Ospiti in Ospedale in caso di emergenza sanitaria sono garantiti dal servizio 112.

Assistenza infermieristica

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente ed è garantito 24h al giorno.
Gli infermieri che operano presso la Residenza mantengono rapporti costanti con il personale medico e seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico e al Responsabile Sanitario lo stato di salute degli Ospiti.
A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, gli infermieri svolgono le seguenti mansioni:

- somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- prelievi, cateterizzazioni;
- misurazione periodica della pressione;
- medicazioni varie, sorveglianza nutrizione enterale;
- trattamento piaghe da decubito;
- controllo e somministrazione dieta alimentare comprensivo dell'imboccamento o ausilio all'alimentazione;
- registrazione temperatura, polso, respiro etc.;
- interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico;
- registrazione quotidiana in apposite cartelle sanitarie individuali;
- cura di tutta la documentazione sanitaria;
- raccolta, conservazione ed invio al laboratorio di materiale per le ricerche diagnostiche.

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informativi atti a creare un'idonea documentazione sanitaria per ogni Ospite.

Assistenza di base

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni dell'anno per 24 ore al giorno, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

Igiene personale

- Aiuto all'Ospite a provvedere ogni giorno all'igiene del suo corpo;
- cambi degli ausili monouso per incontinenza, effettuati secondo le singole esigenze;
- rasatura della barba;
- taglio delle unghie (mani e piedi).

Assistenza motoria/nutrizione ed idratazione

L'Ospite, salvo nei casi prescritti dal medico incaricato, non rimane allettato durante la giornata. Il personale di assistenza aiuta l'Ospite a rendersi autonomo in tutti i movimenti necessari: è previsto l'aiuto per l'alzata dal letto, la risistemazione a letto, la vestizione, la svestizione, la deambulazione e la riconduzione al reparto nel caso di anziani con problemi di orientamento e lucidità.
L'Anziano viene inoltre aiutato a trascorrere un congruo numero di ore in ambienti comuni (pranzo e soggiorno) per favorire la socializzazione. Quando possibile, viene aiutato a trascorrere alcune ore all'aperto.

Nutrizione ed idratazione

Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico o del dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'Ospite stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. Gli Ospiti impossibilitati a recarsi nella sala da pranzo vengono serviti nella propria camera e/o a letto. Lo stesso personale provvederà nell'arco dell'intera giornata a garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

Supporto al servizio di animazione

Il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate, favorendo la partecipazione degli Ospiti alle attività stesse.

Attività di governo dell'ambiente

Il personale si occupa della cura e delle condizioni igieniche delle camere, provvedendo alla pulizia e al riassetto dello spazio riservato all'Ospite, ovvero al rifacimento e al cambio del letto, al riordino e alla pulizia dell'armadio, della sedia, e degli ausili etc.

Gli Ospiti sono autorizzati a tenere nelle camere oggetti e suppellettili personali, senza alcuna responsabilità da parte della Residenza.

Assistenza riabilitativa

Le prestazioni riabilitative comprendono "*l'insieme di interventi senza i quali individui in compromesse condizioni di salute e comunque con disabilità di vario grado rischierebbero un tardivo ed incompleto recupero funzionale se non la perdita irreversibile delle funzioni compromesse*".

La riabilitazione assume quindi un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo volto ad evitare o almeno limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente. Per restituire agli Ospiti disabili un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate, mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare, talvolta in maniera determinante, la qualità di vita in soggetti altrimenti destinati alla dipendenza totale.

Le attività possono essere svolte individualmente o in gruppo.

Il terapista svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico operante nella Residenza, allo scopo di ottenere una migliore capacità motoria degli Ospiti.

Attività educativa/animativa

Educatori, con laurea in Scienze dell'educazione o equipollente, che hanno il compito di promuovere attività ed iniziative di socializzazione con l'obiettivo di stimolare gli Ospiti al mantenimento delle capacità cognitive residue e prevenire il decadimento psico-fisico attraverso interventi sia individuali che di gruppo.

Il servizio di animazione si basa essenzialmente su alcuni principi fondamentali:

- *L'animazione lavora con e per le persone*, non sulle persone; questo significa rendere l'Ospite attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative.
- *L'animazione lavora con persone*; è importante quindi riconoscere che gli Ospiti sono soggetti che hanno diritto ad essere trattati con rispetto.

- *L'animazione lavora con gli Ospiti* in modo da stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali; in questa ottica è necessario creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli Ospiti, in modo da sollecitare e intensificare la loro partecipazione alle attività collettive.
- *L'animazione lavora sul contesto* nel quale gli Ospiti sono inseriti; a questo proposito è utile mantenere i contatti con la realtà esterna, quali gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche, ma soprattutto rendere la Residenza un punto di incontro anche per i parenti e gli amici degli Ospiti, in modo da ottenere una valida ed efficace collaborazione che faccia sentire l'Ospite come a casa.

Partendo da questi principi, la Residenza si pone i seguenti obiettivi:

1° Obiettivo: rendere la Residenza "a misura di Ospite".
L'Ospite deve potersi sentire come a casa propria, deve avere la possibilità di sentirsi a proprio agio nel muoversi in un ambiente consono alle proprie esigenze. Per ottenere questo obiettivo, il progetto animativo prevede la partecipazione attiva dell'Ospite ad una serie di attività/laboratori il cui scopo principale sarà la personalizzazione degli ambienti, partendo dalla stanza, passando dai corridoi, fino ad arrivare al soggiorno.
2° Obiettivo: rendere la Residenza "aperta al mondo esterno".
L'Ospite non deve perdere il contatto con la realtà esterna, a rischio di sentirsi solo e abbandonato. Per questo scopo verranno coinvolte associazioni di volontari, che parteciperanno ad iniziative volte a stimolare la relazione e la socializzazione. La presenza più importante, anche dal punto di vista affettivo per gli Ospiti, sarà sicuramente quella dei loro parenti ed amici, a cui verrà chiesto di partecipare attivamente a tutte le iniziative, sia quelle proposte, sia proponendone proprie.
I progetti animativi saranno quindi ideati in modo da creare un ambiente familiare per poter favorire la socializzazione tra gli Ospiti e successivamente con la rete di collaboratori esterni. Per ottenere questo sarà necessario stimolare l'interesse dell'Ospite nei riguardi dell'ambiente che lo circonda e verso le diverse iniziative proposte, stimolando nel contempo le capacità residue.
Potranno essere organizzate gite di un giorno o vacanze estive/invernali il cui costo non è compreso nella retta.

Le attività proposte possono essere, a titolo puramente indicativo, così schematizzate:

- **attività manuali** (creazione di piccoli oggetti, lavori di collage, lavori a maglia o uncinetto e cucito, coltivazione, giardinaggio);
- **attività socio-culturali** (lettura del giornale con commento, letture di brani con commento, ascolto di brani musicali, visite a musei o a manifestazioni culturali);
- **attività ludico/creative** (gare di carte, dama, giochi di vario genere, feste, canto/ballo);
- **attività terapeutiche** (laboratori ludici, di esercizio fisico e intellettuale, percorsi della "memoria", cucina, etc.).

Ogni intervento prende in considerazione i desideri, le aspettative e le capacità dei residenti, in modo che tutti vi possano partecipare, a prescindere dal loro grado di autonomia.
Secondo disponibilità può essere attivato un servizio psicologico.

Servizi alberghieri

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. I pasti vengono preparati all'interno della Residenza stessa negli appositi locali adibiti a cucina. I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti. Si riporta in allegato, a titolo meramente indicativo, un menù tipo (vedi allegato). Nel caso in cui il medico incaricato reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti in camera. Sarà prevista una dieta speciale qualora venga richiesta dal medico. La scelta delle portate previste dal menù viene effettuata e raccolta dagli Operatori sulle esigenze degli Ospiti e trasmessa ai responsabili della cucina.

I familiari, previo accordo con la Direzione, possono consumare i pasti insieme all'Ospite. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

Lavanderia e stireria

Il servizio incluso nella retta comprende il cambio, il lavaggio e la stiratura della biancheria piana e intima dell'Ospite, effettuati secondo le procedure organizzative della Residenza. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e garantendo, durante tutte le operazioni, la rigorosa separazione tra biancheria pulita e biancheria sporca.

Il servizio di lavanderia e stireria dei capi personali dell'Ospite, diversi dalla biancheria piana e intima, è facoltativo, non è compreso nella retta ed è erogato alle condizioni economiche previste dal listino prezzi vigente presso la struttura.

L'etichettatura dei capi personali, necessaria per consentirne l'identificazione e la corretta riconsegna dopo il trattamento, è effettuata a pagamento secondo il listino prezzi esposto in Bacheca. Sono esclusi dal servizio i capi particolarmente delicati o che richiedano trattamenti specifici o professionali, quali, a titolo esemplificativo, capi in seta, lana pregiata, pelle, indumenti con indicazione di lavaggio a secco o altri capi che necessitino di trattamenti specializzati. Gli eventuali costi relativi a tali trattamenti restano a carico dell'Ospite o dei suoi familiari/rappresentanti.

I prodotti impiegati per il servizio di lavanderia sono conformi alla normativa vigente e selezionati per ridurre il rischio di reazioni allergiche.

Qualora l'Ospite o i suoi familiari/rappresentanti scelgano di non aderire al servizio facoltativo di lavanderia e stireria dei capi personali, la gestione, il lavaggio, la manutenzione e l'eventuale reintegro degli stessi rimarranno a loro esclusivo carico.

Servizio di podologia/pedicure curativa, pedicure estetica e manicure

Presso la Residenza è attivo il servizio di podologia/pedicure curativa.
Il servizio viene programmato in relazione alle necessità degli Ospiti e su richiesta. I trattamenti vengono eseguiti da personale specializzato e non sono compresi nella retta. Su richiesta e secondo disponibilità, possono essere erogate prestazioni di pedicure estetica e manicure curativa/estetica. Tali servizi non sono compresi nella retta. Il prezzo applicato sarà quello presente nel Tariffario allegato e listino pubblicato presso la bacheca della Residenza.

Televisione – WIFI

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino, possono tenere radio, televisori od altro di loro gradimento di loro proprietà nella loro camera, purché di piccole dimensioni e con il marchio CE.
Il pagamento dei canoni degli apparecchi audiovisivi di proprietà dell'Ospite situati nelle camere è ad esclusivo carico dell'Ospite.
Il WIFI è gratuito in tutta la Residenza, ad uso di Ospiti e visitatori.

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche. I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro, e di evitare ai residenti il benché minimo disagio. Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti.
Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza).
Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

Hall-reception-centralino

La **reception** regolamenta gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per l'Ospite e il suo familiare nel caso di informazioni o piccole necessità.
Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori in turno.
Si precisa inoltre che la Residenza è dotata di un impianto di chiamata che può essere attivato dall'Ospite tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.
Inoltre, presso la Residenza è attivo un servizio di **centralino** che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno. Negli orari di chiusura del centralino le telefonate provenienti dall'esterno vengono deviate su un apparecchio cordless assegnato al personale in servizio. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla Residenza.
La reception recapita la posta personale dell'Ospite.
Gli orari di attivazione del servizio di reception e centralino sono esposti nelle bacheche della Residenza.

Servizi alla persona e altri servizi

Assistenza religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.
Nella Residenza viene celebrata la SS. Messa concordata ed organizzata con i parroci della zona e, a richiesta degli Ospiti, viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi. Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

Servizi amministrativi

I servizi amministrativi vengono svolti da personale che provvede alla fatturazione e agli incassi. Il personale amministrativo si fa carico anche di piccole incombenze di segretariato a favore degli Ospiti.

Servizio mortuario

La procedura interna adottata a seguito del decesso dell'Ospite è la seguente:

- il personale sanitario, successivamente alla constatazione del decesso, provvede ad informare i familiari dell'Ospite;
- i familiari potranno immediatamente recarsi presso la Residenza (anche in orario notturno), dove, nel caso non lo abbiano già fatto, potranno scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri da contattare per la gestione delle esequie;
- il personale, con particolare cura e rispetto del defunto, provvede direttamente al trasferimento della salma dalla camera di degenza al luogo di osservazione (camera ardente), nel quale la salma stazionerà in attesa della procedura di accertamento di morte;
- avvenuto l'accertamento di morte della Residenza, l'impresa di onoranze funebri, liberamente e autonomamente scelta dai familiari, avrà libero accesso alla camera ardente della Residenza per le procedure inerenti alla funzione funebre.

La procedura sopra descritta è organizzata in ottemperanza alla normativa di legge applicabile in materia di attività funebri e cimiteriali.
Le attività di conferimento dell'incarico e/o la negoziazione degli affari inerenti all'attività funebre (vendita di casse ed altri articoli funebri) **sono VIETATE all'interno delle strutture sanitarie e socio-sanitarie:** sottolineiamo che è fatto **divieto assoluto** al personale della Residenza di divulgare informazioni e dati sensibili relativi al defunto a qualsiasi esercente l'attività funebre (ditte, imprese, etc.). Tutte le spese relative al funerale sono a carico dei familiari dell'Ospite.
Per eventuali necessità o lamentele o per segnalare contatti non richiesti da parte di imprese funebri è possibile inoltrare reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP.

Servizio bar

Nella Residenza sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e di snacks.
Per facilitare l'acquisto dei prodotti distribuiti è possibile richiedere alla Reception la dotazione dell'apposita chiavetta accumula credito.

Servizio di barbiere-parrucchiere

Presso la Residenza è attivo il servizio di barbiere e parrucchiere.
Il servizio di shampoo, taglio e piega non è compreso nella retta ed è gestito direttamente dalla Residenza tramite personale specializzato.
Il prezzo applicato sarà quello presente nel Tariffario allegato e listino pubblicato presso la bacheca della Residenza.

Giornali

La Residenza provvede all'acquisto di quotidiani e riviste periodiche per l'uso della comunità. Ogni Ospite può chiedere la consegna di quotidiani, settimanali, mensili a carico dell'Ospite stesso.

Il Volontariato

La Direzione della Residenza intende promuovere e valorizzare l'attività del volontariato, stipulando convenzioni con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale. L'attività dei volontari è coordinata dal personale incaricato dal Direttore Gestionale di Residenza. Durante il loro servizio, sono identificabili dal cartellino di riconoscimento con foto.

Il Telefono

All'interno della Residenza è possibile effettuare e ricevere telefonate dalla reception.

Retta e contratto

Retta e costi dei servizi non inclusi

Per quanto riguarda le rette applicate e i costi dei servizi non inclusi nella retta si rimanda al Tariffario allegato ed esposto presso la bacheca della Residenza in versione aggiornata. La Residenza si riserva la facoltà di aumentare la retta. Dette variazioni devono essere comunicate all'Ospite e/o al Terzo e/o al Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno per iscritto, e nei termini espressamente indicati dal "Contratto di Ingresso", almeno 30 giorni prima dell'applicazione da parte della Residenza delle nuove tariffe.

Assenze temporanee

Le assenze temporanee comprensive dei ricoveri ospedalieri sono disciplinate come segue: le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del Contratto di Ingresso, non danno diritto a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per la retta. Gli stessi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

Il Contratto di Ingresso

Parti e Durata

Il Contratto di Ingresso tra la Residenza e l'Ospite e/o il Terzo e/o Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno ha durata:

- a tempo indeterminato, salvo non intervenga comunicazione di recesso da parte della Residenza e/o da parte dell'Ospite e/o Terzo e/o Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni prima della data determinata;
- a tempo determinato, per un periodo massimo di 60 (sessanta) giorni, con un preavviso minimo di recesso di 7 (sette) giorni.

Deposito cauzionale

Alla sottoscrizione del Contratto, è richiesto il pagamento dell'importo indicato nel Tariffario e nel listino pubblicato presso la bacheca della Residenza, a titolo di deposito cauzionale fruttifero, che sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello del termine del ricovero, salvo morosità da parte del contraente.

Risoluzione

In caso di mancato pagamento della retta nei termini stabiliti, la Residenza ha la facoltà di risolvere con effetto immediato il Contratto e conseguentemente la residenza attiverà la procedura di

dimissioni protette dell'Ospite, fatto salvo il diritto della Residenza di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale dei crediti vantati. La Residenza avrà altresì la facoltà di risolvere il contratto in caso di mancato rispetto delle previsioni contenute nel Codice Etico e nel Modello di Organizzazione pubblicato sul sito www.colisee.it e presente in versione sempre aggiornata presso la Residenza, da parte dell'Ospite e/o del Terzo e/o del Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno.

Recesso della Residenza

La Residenza ha la facoltà di recedere dal Contratto, con un preavviso di 15 giorni e di dimettere l'Ospite qualora:

- lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della Residenza e qualora le condizioni dell'Ospite siano di grave pregiudizio per la sicurezza degli altri Ospiti o per la propria, nonché per lesione del rapporto fiduciario;
- somministrazione da parte dei parenti/familiari di cibi, bevande e farmaci non consentiti.

Recesso dell'Ospite e/o il Terzo e/o Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno

- Entro 15 giorni dalle seguenti comunicazioni ricevute dalla Residenza:
- Variazioni della retta
- Variazioni delle tariffe applicate ai servizi ulteriori

Nel medesimo termine l'Ospite sarà tenuto a lasciare la Residenza.

- Con un preavviso di almeno 30 giorni per i contratti a tempo indeterminato, e almeno 7 nei contratti a tempo determinato, in tutti i casi di recesso dal Contratto per qualsivoglia ragione.

In tutti i casi il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento della retta giornaliera per tutti i giorni di mancato preavviso.

Dimissioni

In tutti i casi di cessazione del contratto, la Residenza si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ATS, ASST.
In caso di dimissioni dell'Ospite, la Residenza effettuerà il rimborso all'avente diritto del corrispettivo versato per il periodo compreso tra il giorno successivo alle dimissioni e l'ultimo giorno del mese di riferimento, salvo morosità.

Decesso

In caso di decesso la retta viene calcolata come segue: nel caso di decesso se lo stesso avviene tra l'1 e il 15 sarà dovuto il 50% della retta, se avviene tra il 16 e il 31 sarà dovuta la retta per intero.

Obblighi in caso di cessazione

Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.

Standard di qualità

Politica della qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza tra i cui obiettivi figura la massima soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.
Pertanto, il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

Aspetti strutturali e organizzativi

L'edificio soddisfa i requisiti strutturali previsti in materia dalla normativa di legge applicabile. La documentazione relativa al funzionamento è disponibile presso la Direzione.

Qualità delle prestazioni

Il Direttore Gestionale della Residenza e l'équipe di cura orientano la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe di cura;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli Ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli Ospiti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

Formazione

I piani formativi del personale sono studiati con l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli Operatori.

Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dalla Direzione in qualità di responsabile per la pianificazione e sviluppo dei programmi.

Somministrazione di customer satisfaction

Per offrire servizi sempre più in linea con le esigenze degli Ospiti e dei loro familiari, viene periodicamente richiesto loro di compilare un questionario di soddisfazione online, gestito da Goodays, una società indipendente specializzata nelle recensioni e nella gestione dell'esperienza clienti. Goodays garantisce la raccolta delle recensioni, che vengono condivise senza modifiche al contenuto e senza possibilità di alterazioni successive, salvo su esplicita richiesta del rispondente. I punteggi di soddisfazione sono pubblicati in modo trasparente sia a livello nazionale sia per singola struttura. I commenti associati alle recensioni vengono letti e analizzati con attenzione per alimentare il nostro processo di miglioramento continuo. Goodays garantisce inoltre ai rispondenti il diritto di rimuovere la propria recensione, nonché la sicurezza dei dati comunicati e archiviati, nel pieno rispetto delle normative vigenti nei Paesi europei. Il questionario presenta una serie di domande a cui il cliente potrà rispondere attribuendo il proprio grado di soddisfazione, così come un'area in cui il cliente ha la possibilità di esprimere i propri giudizi liberi. È prevista una rilevazione continua della soddisfazione di Ospiti e familiari, con più invii nel corso dell'anno. Il Direttore Gestionale della Residenza effettua un'analisi periodica della soddisfazione al fine di individuare i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi.

Soddisfazioned degli operatori

Per monitorare la soddisfazione degli operatori, in particolare la motivazione ed il clima in cui operano, periodicamente (almeno una volta all'anno), viene richiesta a tutti gli operatori la compilazione in modo anonimo di un questionario di soddisfazione.
Il questionario presenta una serie di domande a cui gli operatori potranno rispondere attribuendo il proprio grado di soddisfazione, ed un'area dove potranno esprimere i propri giudizi liberi.
Il Direttore ed il Coordinatore del personale effettueranno un'analisi periodica della soddisfazione al fine di individuare i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi.

Standard di qualità

RILEVAZIONE CADUTE (% DI CADUTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: <= 0,5%
INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO (% PIAGHE INSORTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: <= 0,1%
PRESA IN CARICO DELLA DENUTRIZIONE (PERCENTUALE DI OSPITI CON MNA OGNI 3 MESI)	Standard minimo aziendale: = 100%
LABORATORI TERAPEUTICI NEL MESE (PERCENTUALE DI OSPITI CHE HANNO PARTECIPATO AD UN LABORATORIO)	Standard minimo aziendale: = > 90%

CORSI DI FORMAZIONE PERSONALE	Standard minimo aziendale: >=4 semestre
QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE	Standard minimo aziendale: NPS >= 50

Diritti e doveri della vita in Residenza

Decalogo dei diritti

Al fine di tutelare i propri Ospiti e di salvaguardare la libertà di ognuno, la Residenza ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

- **Decalogo dei diritti degli Ospiti**
  - **Diritto alla vita** – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
  - **Diritto di cura ed assistenza** – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
  - **Diritto di prevenzione** – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
  - **Diritto di protezione** – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
  - **Diritto di parola e di ascolto** – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
  - **Diritto di informazione** – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
  - **Diritto di partecipazione** – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
  - **Diritto di espressione** – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
  - **Diritto di critica** – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
  - **Diritto al rispetto ed al pudore** – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
  - **Diritto di riservatezza** – rappresenta uno dei valori fondamentali per l'Ospite, a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo. Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli Ospiti, non divulgando informazioni che li riguardino.
  - Le informazioni relative ai casi dei singoli Ospiti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Ospite, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.
  - **Diritto di pensiero e di religione** – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Consenso informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto nella Residenza. All'atto dell'ingresso viene richiesto di

sottoscrivere apposito modulo circa il consenso informato alle cure e procedure medico-assistenziali. Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto da parte del medico il consenso scritto a procedere.

Tutela in materia di privacy

La Residenza garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Europeo 2016/679 "GDPR", D.lgs. 196/2003 così come successivamente modificato dal D. lgs 51/2018 e D. lgs 101/2018 e ss. mm) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.
Al momento della firma del "Contratto di Ingresso" verrà consegnata specifica informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 e sarà richiesto all'interessato di prestare il proprio consenso al trattamento dei dati.

Presenza di familiari, amici, persone di fiducia dell'ospite, assistenti privati

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso. I soggetti su indicati sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.
I familiari e/o gli Ospiti che lo desiderano possono individuare una persona di fiducia esterna per promuovere e stimolare l'aspetto socio-relazionale dell'Ospite stesso, attraverso attività ludiche, di svago o di mera compagnia, nel rispetto delle indicazioni fornite dal personale e delle norme di regolare organizzazione della struttura.
In particolari e documentate situazioni da valutarsi di concerto con la struttura, inoltre, i familiari e/o l'Ospite possono incaricare un/una assistente privato/a, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro, per lo svolgimento di specifici compiti di assistenza aggiuntiva rispetto a quella già erogata dal personale della RSA.
In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona di fiducia e/o con l'assistente privato/a che i familiari e/o l'Ospite individuano.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro al personale della struttura, familiari, amici, persone di fiducia e assistenti privati sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

Permessi di uscita e libertà personali

La Residenza garantisce assistenza e vigilanza agli Ospiti, ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Gli Ospiti autosufficienti possono uscire dalla Residenza (soli o accompagnati in relazione alla loro condizione di autosufficienza e di autonomia funzionale) previo avviso del personale, comunicazione dell'orario di rientro, compilazione e firma dell'apposito modulo. Per gli Ospiti non autosufficienti è necessaria l'autorizzazione del personale sanitario al fine anche di preparare eventuali terapie, nonché l'accompagnamento di un parente/familiare/amico e persona di fiducia.

Custodia denaro e valori

La Residenza ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore, purché dettagliatamente indicati su apposito modulo sottoscritto da entrambe le parti. L'ente può rifiutarsi di ricevere tali oggetti di valore soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della Residenza, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. La Residenza può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato. L'Ente non è invece responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà dell'Ospite e non consegnati con le modalità sopra descritte.
Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. la Residenza risponde:

1) quando le cose dell'Ospite gli sono state consegnate in custodia;
2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare.

Divieto di fumare

All'interno della Residenza non è possibile fumare.

Orari destinati al riposo

L'Ospite e/o i visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Ospiti in particolare dalle ore 13.00 alle ore 15.00 pomeridiane e notturne dalle ore 20.00 alle ore 07.00 destinate al riposo.

Norme per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario, oltre ad essere soggette alla disciplina in materia di protezione dei dati personali sopra riportata, sono soggette anche al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale).

Le richieste di copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere presentate, tramite apposita istanza scritta, alla Direzione/Direzione Sanitaria della Residenza, solamente dagli aventi diritto (diretto interessato, esercitante la legale rappresentanza in qualità di tutore o curatore, esercitante la legale rappresentanza in qualità di amministratore di sostegno, erede), corredate dalla copia del documento d'identità e codice fiscale dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, oppure dal decreto di nomina di Amministratore di sostegno/Sentenza Tutore/Sentenza Curatore emesso dal competente Tribunale, corredato dal verbale di giuramento oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai fini dell'accertamento della qualità di erede/legittimario.
La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione Sanitaria, previo pagamento dei diritti di segreteria indicati nel Tariffario allegato e listino pubblicato presso la bacheca della Residenza.

Certificazione ai fini fiscali

La Residenza si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione ai fini della detrazione della quota relativa alla spesa sanitaria nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Meccanismi di tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Uffici preposti

Gli eventuali reclami possono essere presentati, con le modalità di seguito riportate, all'Ufficio relazioni con il Pubblico ("**URP**") situato al piano terra, zona hall presso gli uffici amministrativi.
In ogni caso i reclami possono essere presentati anche presso il Direttore Gestionale della Residenza.

Funzioni dell'URP

L'URP provvede a dare all'Ospite/caregiver/tutore/curatore/amministratore di sostegno, immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi alla Direzione, che raccolte informazioni in merito, si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. L'Ospite/familiare/tutore/curatore/amministratore di sostegno riceverà, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 10 giorni dalla formalizzazione del reclamo (vedi allegato).

Modalità di presentazione del reclamo

L'Ospite/caregiver/tutore/curatore/amministratore di sostegno possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico,
- tramite colloquio con il Direttore previo appuntamento,
- utilizzando l'apposito modulo "reclami" da imbucare nell'apposita "Urna per i consigli e le segnalazioni" di cui al successivo punto.

Urna per i consigli e le segnalazioni

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze degli Ospiti viene istituita un'urna nella quale gli Ospiti/caregiver/tutore/curatore/amministratore di sostegno possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo.

Notizie utili

Come raggiungere la Residenza

In auto

La struttura è ubicata in via F. Faccio 19, a breve distanza dal Parco di via Litta di Affori.

Da Milano:

Dalla Superstrada Milano - Meda - Lentate procedere in direzione sud su SP35, proseguire per circa 11 chilometri. Continuare su Viale Rubicone e prendere l'uscita verso Affori. Svoltare a destra e prendere via Vincenzo da Seregno. Alla rotonda imboccare la seconda uscita per via Alessandro Astesani. Svoltare a destra in via Michele Novaro e poi a sinistra in Via Flavia. Svoltare ancora a sinistra in via Molteno e infine a sinistra in via Faccio.

Dal centro città, in direzione Piazza della Repubblica, prendere viale Luigi Sturzo, svoltare a destra per via Carlo Farini, svoltare leggermente a sinistra in Via Valtellina, continuare su Piazzale Maciachini che svolta a sinistra e diventa Via Carlo Imbonati, continuare in via Pellegrino Rossi. Svoltare a sinistra in direzione di Viale Affori, infine a destra in via Franco Faccio.

Mezzi pubblici

***In autobus*:**

La Residenza è raggiungibile dai mezzi pubblici il cui trasporto è garantito dalla linea Metropolitana gialla tramite la stazione di Affori FN oltre al servizio autobus effettuato da ATM tramite le linee 70 e 40 con fermata nella via Astesani.

Orari e contatti

Centralino e Reception

Il servizio di centralino/reception viene garantito tutti i giorni feriali, da lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 20.00, il sabato dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. Nei giorni festivi dalle 14.00 alle 18.00.

Tel. 02 662 276 62

E-mail: rsa.casafamigliaaffori@colisee.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

È situato al piano terreno nell'area della reception.

Orario di apertura: da lunedì al venerdì (escluso festivi) dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

Visite parenti/conoscenti

L'accesso nella Residenza per le visite agli Ospiti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 08.00 alle 20.00.
Ogni Ospite può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della Residenza e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri.
Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante l'igiene dell'Ospite e visite mediche e di attendere all'esterno della sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti per non interferire nelle attività degli operatori.

Pasti

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

- Colazione dalle ore 8.00 alle 9.30
- Pranzo dalle ore 12.00
- Merenda dalle ore 16.00
- Cena dalle ore 18.30

Richiesta di informazioni

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso l'ufficio relazioni con il Pubblico c/o la Reception – URP.

ALLEGATI

- CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA
- SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI
- DOCUMENTO PER IL CONSENSO INFORMATO ALLE CURE IN RESIDENZA
- TUTELA DEI DATI PERSONALI
- QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/FAMILIARI NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI
- QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI
- MENU'
- TARIFFARIO
- DOMANDA DI INSERIMENTO UNIFICATA E SCHEDA SANITARIA DI INGRESSO

COLISEE

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli Anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'Anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più Anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residence sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come

singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della nostra Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il DIRITTO	La società e le Istituzioni hanno il DOVERE
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle", e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed

	opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio- sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

Struttura servizio			
Città		Pr	

DESTINATARI DIREZIONE
Io sottoscritto Delegato/parente dell'ospite Inoltro alla Direzione della Residenza le seguenti osservazioni o suggerimenti:

Data di compilazione

Firma

CONSENSO INFORMATO AI TRATTAMENTI SANITARI

Ospite
Il/La sottoscritto/a_____,

nato/a a _____(____)
il_____,

C.F._____
_,

residente in Via _____ n. ____,

Comune _____ (____)

e/o in caso di nomina da parte dell'Autorità Giudiziaria ovvero dell'Ospite e conseguente attribuzione della relativa facoltà

Il/La sottoscritto/a_____,

nato/a a _____(____)
il_____,

C.F._____
_,

residente in Via _____ n. ____,

Comune _____ (____)

in qualità di
□ tutore □ curatore □ amministratore di sostegno □ fiduciario nominato tramite disposizioni anticipate di trattamento
dell'Ospite

e/o in caso di incapacità naturale dell'Ospite,
Il/La sottoscritto/a_____,

nato/a a _____(____)
il_____,

C.F._____
_,

residente in Via _____ n. ____,

Comune _____ (____)

in qualità di Terzo firmatario del contratto in favore dell'Ospite,

Premesso

1. che la Residenza è una struttura destinata ad accogliere soggetti anziani autosufficienti e non autosufficienti, portatori di (pluri)patologie croniche di natura geriatrica, neurologica e neuropsichiatrica stabilizzate, non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o nei centri di riabilitazione;
2. che la Residenza è tenuta a fornire ai ricoverati ospitalità e prestazioni sanitarie e assistenziali orientate al potenziamento ed al mantenimento, per quanto possibile, delle abilità funzionali e cognitive;
3. che per incapacità naturale si intende la condizione della persona che, sebbene non interdetta, per qualsiasi causa, anche transitoria, sia nei fatti (non completamente capace) incapace di intendere e volere e che pertanto può essere priva in tutto o in parte di autonomia decisionale e temporaneamente incapace ad esprimere la propria volontà;
4. che l'informazione rispetto ai trattamenti sanitari può essere non imposta ovvero l'Ospite ha facoltà di non essere informato delegando a terzi la ricezione dell'informazione;
5. che per l'art. 54 del c.p. nelle situazioni cliniche in cui il paziente sia temporaneamente incapace ad esprimere la propria volontà il medico deve prestare le cure indispensabili ed indifferibili a cui, in tale caso, spettano autonomamente le decisioni cliniche;
6. che è comunque opportuno effettuare ove possibile una informativa ai famigliari / Caregiver e per tale motivo il contratto individuale d'ingresso dovrebbe individuare il famigliare / Caregiver di riferimento deputato a ricevere le informazioni di carattere sanitario;
7. che il consenso tacito o implicito è dedotto dalla richiesta di presa in carico che l'Ospite rivolge alla struttura al momento dell'accoglienza nella Residenza e fa riferimento alle prestazioni sanitarie previste, secondo la prassi medica e le linee guida, per le condizioni cliniche dell'Ospite tenendo conto delle indicazioni di cui art. 5 della legge 08.03.17 n. 24;
8. che il consenso esplicito (orale o scritto) viene richiesto nei casi in cui per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche, invasive e/o rischiose, o per le possibili conseguenze delle stesse sulla integrità fisica, si renda opportuna una manifestazione inequivoca della volontà della persona.

Tutto ciò premesso

Il sottoscritto dichiara di essere informato che durante il periodo di accoglienza presso la Residenza:

- l'equipe sanitaria della Residenza assicurerà le cure e gli interventi sanitari e assistenziali funzionali alla gestione clinica delle patologie cronico degenerative di cui la persona stessa è affetta secondo un tacito consenso derivante dal rapporto fiduciario medico/paziente;
- la garanzia di tali cure potrà comportare, a discrezione del medico, il trasferimento in Ospedale in caso di necessità e per tutte le procedure diagnostico-terapeutiche non di competenza della struttura socio sanitaria di accoglienza;
- il medico assicurerà le cure e le prestazioni necessarie indispensabili ed indifferibili secondo quanto prescritto dall'art. 54 del c.p.;
- in caso di prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche invasive e/o rischiose che possono ledere la integrità fisica sarà obbligo del medico acquisire un consenso esplicito;
- il medico attuerà gradatamente e sequenzialmente il trattamento terapeutico in modo da portare il paziente verso un miglioramento della propria capacità decisionale e porlo in grado di affrontare gli atti più complessi sotto il profilo terapeutico/assistenziale.

Il sottoscritto dichiara inoltre:

- di aver ricevuto un'informazione completa sulle caratteristiche dell'accoglienza e sugli atti sanitari di cui alla presente;
- di essere stato informato, in modo chiaro, esauriente e comprensibile dal Medico di Struttura, ove previsto dalla normativa vigente e, in caso di assenza, dal Personale Sanitario competente (Equipe Sanitaria), riguardo le cure e le procedure medico / assistenziali messe in atto presso la Residenza sulla loro sostituibilità e non sostituibilità e dei rischi potenziali comuni ed individuali legati a indagini diagnostiche e pratiche terapeutiche (con particolare riferimento ad eventuali trattamenti di protezione) che si dovessero

rendere necessarie in senso diagnostico e terapeutico durante la degenza presso la Residenza, compatibilmente con le condizioni generali e nel rispetto della dignità della persona, a salvaguardia dell'integrità individuale e di terzi;

- di aver ricevuto la Carta dei servizi della struttura contenenti le norme che regolano il funzionamento della Residenza ed i servizi erogati;
- in particolare, ho ben compreso che, dal giorno del Suo ingresso nella Residenza, ove previsto dalla normativa vigente, assumerà nei Suoi confronti il ruolo di Medico Curante il personale medico operante all'interno della Residenza, coadiuvato dal Direttore Sanitario, ove presente, e dall'équipe sanitaria della Residenza;
- di essere a conoscenza della possibilità di revocare il presento consenso in qualsiasi momento.

Alla luce di quanto sopra, <u>l'Ospite e/o in caso di nomina da parte dell'Autorità Giudiziaria ovvero dell'Ospite e conseguente attribuzione della relativa facoltà</u>

☐ **presta il consenso**

☐ **nega il consenso**

alla prosecuzione delle cure per le patologie in essere ed indicate nella documentazione sanitaria allegata alla "*Domanda di Ingresso"* e/o in quella consegnata al momento dell'ingresso in Residenza.

Luogo e data _____

Firma dell'Ospite

_____

Luogo e data _____

Firma del Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno in qualità di legale rappresentante dell'Ospite

_____

Per presa visione

Luogo e data _____

Firma del Terzo in qualità di firmatario a favore dell'Ospite

_____

Firma e Timbro del Medico

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DELL'OSPITE/UTENTE
ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 679/2016

Gentile Ospite/Utente,

Al fine di condurre un trattamento corretto e trasparente, **Colisée Italia S.c.a.r.l.** – anche per conto delle altre società italiane del gruppo: Villa Primule Gestioni S.r.l., Plancia S.r.l., RSA Oasi Cerro S.r.l. (di seguito, il "**Gruppo**") – rende la seguente informativa, redatta ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 sulla "*Protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali*" ("**GDPR**") e del D. Lgs. 196/2003 ("**Codice Privacy**"), così come modificato dal D. Lgs. 101/2018, relativa ai dati personali raccolti e trattati dai contitolari nell'ambito del contratto di ingresso e per le finalità di seguito indicate.

1. Contitolari del trattamento e responsabile della protezione dei dati personali (DPO) – *Chi tratta i dati personali?*

I contitolari del trattamento, in forza di accordo di contitolarità ai sensi dell'art. 26 del GDPR, sono:

a) **Colisée Italia S.c.a.r.l.**, con sede legale in via Porlezza n. 8, 20123 Milano, C.F./P.IVA 14413130965, nella sua qualità di società consortile cui sono attribuite le funzioni centralizzate di gestione e coordinamento dei trattamenti di dati personali per le società operative del Gruppo Itali, e
b) **Una delle seguenti società del Gruppo**, individuata in base alla struttura con la quale è stato concluso il contratto di ingresso:
   ☐ **Villa Primule Gestioni S.r.l.**, con sede legale in via Porlezza n. 8, 20123 Milano, C.F./P.IVA 10986060019;
   ☐ **Plancia S.r.l.**, con sede legale in via Porlezza n. 8, 20123 Milano, C.F./P.IVA 0207800060;
   ☐ **RSA Oasi Cerro S.r.l.**, con sede legale in via Porlezza n. 8, 20123 Milano, C.F./P.IVA 09986470962.

Ai fini della presente informativa, Colisée Italia S.c.a.r.l. e la specifica società operativa del Gruppo con la quale è stato concluso il contratto di ingresso agiscono congiuntamente in qualità di contitolari del trattamento ai sensi dell'articolo 26 del GDPR ("**Contitolari**").
Le suddette società hanno stipulato un accordo di contitolarità in conformità alle disposizioni del citato articolo 26 del GDPR, al fine di determinare in modo trasparente le rispettive responsabilità in merito all'osservanza degli obblighi derivanti dal Regolamento, con particolare riguardo all'esercizio dei diritti dell'interessato e alle rispettive funzioni di comunicazione delle informazioni di cui agli articoli 13 e 14 del GDPR. L'accordo disciplina altresì l'allocazione delle responsabilità tra i Contitolari in relazione agli adempimenti previsti dagli articoli da 32 a 36 del GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione di ciascun Contitolare.
Come concordato dai Contitolari, qualsiasi richiesta relativa ai trattamenti di cui alla presente informativa e avente ad oggetto i propri dati personali potrà essere rivolta a **Colisée Italia**

S.c.a.r.l., a mezzo posta presso la sede legale o contattando il **DPO** da questa designato, ex art. 37 del GDPR, Maurizio Campagna.
Il DPO può essere contattato all'indirizzo e-mail **dpo@colisee.it** o per posta, all'indirizzo della sede legale di Colisée Italia S.c.a.r.l., indirizzando la comunicazione all'attenzione del DPO.
Il contenuto essenziale dell'accordo di contitolarità è disponibile per la libera consultazione sul sito web www.colisee.it.
Colisée Italia S.c.a.r.l. è altresì parte di un distinto accordo di contitolarità stipulato con la società spagnola La Saleta Care, S.L.U. - con sede legale in Av. Cortes Valencianas, 15, 46015, Valencia (di seguito, "**Colisée Spagna")** – che disciplina un ambito sovraordinato di contitolarità per finalità di gestione e *reporting* consolidato a livello di cluster europeo.
Nell'ambito di tale accordo, alcuni Suoi dati personali, inclusi dati aggregati e di performance relativi ai servizi erogati, possono essere trattati congiuntamente da Colisée Italia S.c.a.r.l. e Colisée Spagna per le specifiche finalità di coordinamento e gestione strategica del gruppo a livello mediterraneo.
Colisée Italia S.c.a.r.l. funge da punto di contatto per gli interessati anche in relazione ai trattamenti effettuati nell'ambito dell'accordo con Colisée Spagna. Pertanto, qualsiasi richiesta relativa a tali trattamenti potrà essere rivolta a Colisée Italia S.c.a.r.l. ai recapiti sopra indicati.
Il contenuto essenziale dell'accordo di contitolarità con Colisée Spagna è disponibile per la libera consultazione sul sito web www.colisee.it.
In conformità a quanto previsto dagli articoli 28 e 29 del GDPR, i Contitolari hanno designato alcuni soggetti quali *responsabili del trattamento*, da intendersi quali soggetti terzi che svolgono attività di trattamento per conto dei Contitolari sulla base di specifici contratti o atti giuridici vincolanti, ovvero quali *incaricati al trattamento*, da intendersi quali soggetti operanti sotto l'autorità diretta dei Contitolari che sono autorizzati a trattare i dati personali esclusivamente in conformità alle istruzioni ricevute. Un elenco completo e aggiornato dei responsabili esterni del trattamento è disponibile contattando i Contitolari ai recapiti sopra indicati.

2. Oggetto del trattamento, modalità di raccolta e modalità del trattamento – *Quali dati personali trattiamo? Come li raccogliamo?*

I Contitolari acquisiscono i Suoi dati personali comunicati direttamente da Lei e, occasionalmente, anche da terzi (ad esempio, strutture sanitarie, medici di base, parenti, etc.).
In particolare, i Contitolari trattano i Suoi dati personali comuni e particolari ("**Dati Personali**") ai fini dell'instaurazione e della prosecuzione del rapporto contrattuale ("**Contratto di Ingresso**").
Ai sensi dell'art. 9 del GDPR, sono da considerarsi appartenenti a categorie particolari i dati personali che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, nonché i dati genetici e biometrici, i dati relativi alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona, e quelli relativi alla salute (ad esempio: condizioni di salute attuali e pregresse, diagnosi, terapie farmacologiche, informazioni contenute nella cartella sociosanitaria, esiti di visite mediche, convinzioni religiose rilevanti per l'erogazione

del servizio, etc.).
Le informazioni di carattere sanitario, così come le informazioni contenute nelle cartelle sanitarie, oltre ad essere tutelate dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, sono soggette al vincolo di segreto professionale e d'ufficio (artt. 326 e 622 c.p.).
I Contitolari trattano i Dati Personali sia con modalità analogiche che telematiche.

3. Destinatari dei Dati Personali – *A chi vengono comunicati i dati personali?*

I Suoi Dati Personali saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori dei Contitolari – espressamente nominati come incaricati al trattamento, ex art. 29 del GDPR e 2-quaterdecies del Codice Privacy – o da imprese e professionisti – espressamente nominati responsabili del trattamento, ex art. 28 del GDPR – di cui i Contitolari si avvalgono per le specifiche finalità di cui alla presente informativa.
In particolare, i Contitolari La informano che i Suoi Dati Personali potranno essere trattati dalle seguenti categorie di soggetti:

a) dipendenti e collaboratori dei Contitolari, in qualità di persone autorizzate al trattamento;
b) soggetti diversi dall'interessato (Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno/Terzo firmatario del contratto/Caregiver) che siano stati indicati all'interno dell'apposito modulo ovvero sulla base dalla normativa vigente in materia;
c) società terze o altri soggetti che svolgono alcune attività in outsourcing per conto dei Contitolari, quali a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: società di recupero crediti, compagnie assicurative e loro periti, professionisti legali esterni, fornitori di servizi informatici e di cartella sociosanitaria elettronica, società che gestiscono le piattaforme per le indagini di soddisfazione, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento in forza di regolare contratto in essere tra le parti;
d) soggetti verso i quali la comunicazione dei Dati Personali sia obbligatoria per legge, quali enti pubblici (ASL, Comuni, Regioni), autorità giudiziarie, organismi di vigilanza e controllo, nonché altri soggetti ai quali la comunicazione sia necessaria per adempiere a un obbligo legale o per la salvaguardia di interessi vitali dell'interessato o di un'altra persona fisica.

Salvo quanto previsto al successivo punto 4), lett. i) e j), i Dati Personali degli interessati non saranno in alcun caso diffusi, ossia non ne sarà data conoscenza a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante la loro semplice messa a disposizione o consultazione.

4. Base giuridica e finalità del trattamento – *Perché trattiamo i dati personali?*

Nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, adeguatezza, pertinenza e necessità di cui all'art. 5, par. 1, del GDPR, i Contitolari provvederanno al trattamento dei Suoi Dati Personali per le seguenti finalità:

a) **Adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto di Ingresso (erogazione di prestazioni sanitarie, sociosanitarie e alberghiere).**

La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è necessaria per consentire l'adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto di Ingresso. La base giuridica di questo trattamento è *l'esecuzione del contratto* (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR) e, per quanto riguarda i dati particolari relativi alla salute, la necessità del trattamento per *finalità di diagnosi, assistenza e terapia sanitaria e sociale nell'ambito dell'erogazione dei servizi sociosanitari previsti dal contratto di ingresso* (ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. h) del GDPR).

L'eventuale rifiuto di fornire i dati a Lei richiesti comporterà l'oggettiva impossibilità di instaurare o di condurre regolarmente con Lei un rapporto contrattuale.

b) **Dare seguito ad eventuali richieste dell'Azienda Sanitaria territorialmente competente legate all'erogazione del servizio.**

La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è necessaria per consentire di dare riscontro alle richieste da parte dell'ASL territorialmente competente. La base giuridica di questo trattamento è *l'adempimento di un obbligo legale* al quale sono soggetti i Contitolari del trattamento (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR) e, per i dati particolari, la necessità del trattamento per *finalità di diagnosi, assistenza e terapia sanitaria e sociale nell'ambito dell'erogazione dei servizi sociosanitari previsti dal contratto di ingresso* (ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. h) del GDPR).

L'eventuale rifiuto di fornire i dati a Lei richiesti comporterà l'oggettiva impossibilità di instaurare o di condurre regolarmente con Lei un rapporto contrattuale.

c) **Eventuali richieste da parte di pubbliche amministrazioni, ad esempio organi di controllo ispettivi e giudiziari.**

La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è necessaria per consentire di dare riscontro alle richieste da parte della pubblica amministrazione, ad esempio organi di controllo ispettivi e giudiziari. La base giuridica di questo trattamento è *l'adempimento di un obbligo legale* al quale sono soggetti i Contitolari del trattamento (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR) e, per i dati particolari, la *necessità del trattamento per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria* (ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. f) del GDPR).

L'eventuale rifiuto di fornire i dati a Lei richiesti comporterà l'oggettiva impossibilità di instaurare o di condurre regolarmente con Lei un rapporto contrattuale.

d) **Gestione degli adempimenti amministrativi e contabili derivanti dal Contratto di Ingresso.**

La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è necessaria per consentire di adempiere correttamente a tutti gli obblighi di legge in qualunque modo connessi al, o derivanti dal Contratto di Ingresso (ad esempio, gestione degli adempimenti amministrativi e contabili, fatturazione). La base giuridica di questo trattamento è *l'adempimento di un obbligo legale* al quale sono soggetti i Contitolari del trattamento (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR).

L'eventuale rifiuto di fornire i dati a Lei richiesti comporterà l'oggettiva impossibilità di instaurare o di condurre regolarmente con Lei un rapporto contrattuale.

e) **Permettere l'esercizio dei diritti dei Contitolari (inclusa la gestione di eventuali sinistri, richieste di risarcimento danni e recupero crediti).**

La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è necessaria per consentire ai Contitolari di accertare, esercitare e difendere i propri diritti in tutte le competenti sedi, nonché per gestire eventuali sinistri e richieste di risarcimento danni attraverso le proprie compagnie assicurative. La base giuridica di questo trattamento è il *legittimo interesse* dei Contitolari a proteggere i propri diritti e i propri interessi (ai sensi dell'art. 6, c. 1, lett. f) del GDPR).
Costituisce, infatti, legittimo interesse dei Contitolari avvalersi di tutti i mezzi e le tutele previsti dall'ordinamento per la protezione dei propri diritti e interessi, anche in sede giudiziaria, nonché per la corretta gestione del rapporto assicurativo finalizzato alla copertura dei rischi connessi all'attività. Tale interesse può considerarsi prevalente rispetto ai diritti e alle libertà fondamentali degli interessati, tenuto conto della natura del rapporto contrattuale intercorrente tra le parti e delle connesse esigenze di certezza e stabilità dei rapporti giuridici. Gli interessati, infatti, in considerazione dell'instaurazione di un rapporto negoziale con i Contitolari, possono ragionevolmente attendersi che i propri Dati Personali siano trattati, nei limiti di quanto strettamente necessario, per consentire a questi ultimi di far valere le proprie ragioni nelle competenti sedi e di gestire adeguatamente i rischi connessi all'attività attraverso idonee coperture assicurative, a tutela dei propri diritti e del proprio patrimonio.
L'eventuale rifiuto di fornire i dati a Lei richiesti comporterà l'oggettiva impossibilità di instaurare o di condurre regolarmente con Lei un rapporto contrattuale.

f) **Invio di comunicazioni e/o documentazione relativa alle attività della Struttura/ Servizio quali iniziative, incontri, eventi, ecc.**
La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è necessaria per consentire ai Contitolari di informarla circa le iniziative, gli eventi e le attività organizzate dalla struttura nell'ambito della propria attività istituzionale. La base giuridica di questo trattamento è il *legittimo interesse* dei Contitolari (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR).
Costituisce legittimo interesse dei Contitolari comunicare agli ospiti le iniziative, gli eventi e le attività organizzate dalla struttura nell'ambito della propria attività istituzionale. Tale interesse è direttamente connesso all'esecuzione del Contratto di Ingresso e alla qualità del servizio sociosanitario erogato. Gli interessati, in considerazione del rapporto contrattuale instaurato, possono ragionevolmente attendersi di ricevere informazioni relative alla vita della struttura e alle opportunità di partecipazione alle attività proposte. Il legittimo interesse dei Contitolari così individuato può ritenersi prevalente rispetto ai diritti e alle libertà fondamentali degli interessati, tenuto conto della natura non commerciale delle comunicazioni, della loro pertinenza rispetto al rapporto in essere e della possibilità per l'interessato di opporsi facilmente al trattamento in qualsiasi momento.
Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento a tale trattamento, ai sensi dell'art. 21 del GDPR, mediante l'apposito link di disiscrizione presente in ogni comunicazione o contattando i Contitolari ai recapiti indicati nella presente informativa.

g) **Possibilità di effettuare indagini sulla soddisfazione, valutazioni, commenti da parte degli ospiti/utenti e parenti ospiti/utenti della Struttura, di verificare le recensioni e le risposte alle recensioni.**

La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è necessaria per consentire ai Contitolari di rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti in merito alla qualità dei servizi sociosanitari erogati. La base giuridica di questo trattamento è il *legittimo interesse* dei Contitolari (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR).

Costituisce legittimo interesse dei Contitolari rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari in merito alla qualità dei servizi sociosanitari erogati, al fine di monitorare l'adeguatezza delle prestazioni rese e di adottare eventuali misure di miglioramento. Tale interesse attiene alla tutela del benessere degli ospiti, che costituisce la missione istituzionale delle strutture del Gruppo Colisée Italia. Gli interessati possono ragionevolmente attendersi che la struttura richieda periodicamente un feedback sull'assistenza ricevuta, prassi normale e opportuna nel settore sociosanitario. Il legittimo interesse dei Contitolari così individuato può ritenersi prevalente rispetto ai diritti e alle libertà fondamentali degli interessati, considerato che la partecipazione alle indagini è volontaria, che l'interessato può opporsi al contatto e che i dati raccolti sono utilizzati esclusivamente per finalità di miglioramento del servizio.

Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento a tale trattamento, ai sensi dell'art. 21 del GDPR, contattando i Contitolari ai recapiti indicati nella presente informativa.

h) **Utilizzo dell'applicazione mobile per la gestione della relazione con la struttura.**

I Contitolari mettono a disposizione dei familiari, dei caregiver e degli altri soggetti autorizzati un'applicazione mobile ("MyColisée", "Comunità Colisée" o altre soluzioni tecnologiche equivalenti, di seguito l'"**App**") che consente di: comunicare con i diversi dipartimenti della struttura (reception, direzione, amministrazione, area sanitaria, fisioterapia e altri servizi) mediante un sistema di messaggistica interno; ricevere notizie, aggiornamenti ed informazioni relative alle attività e agli eventi organizzati dalla struttura; visualizzare il calendario degli eventi e il menù settimanale della struttura; consultare e scaricare documenti personali relativi al rapporto contrattuale (quali contratti, fatture, piani di assistenza, informative e altri documenti amministrativi); visualizzare album fotografici delle attività svolte nella struttura.

Per l'attivazione dell'account sull'applicativo, i Contitolari trattano i dati di contatto del soggetto autorizzato e le credenziali di accesso. Nell'ambito dell'utilizzo dell'applicativo, i Contitolari trattano altresì i contenuti delle comunicazioni inviate dall'utente attraverso il sistema di messaggistica, che potrebbero includere informazioni relative all'ospite/utente, anche di natura sanitaria, qualora l'utente decida di inserirle. L'applicativo può essere gestito avvalendosi di fornitori di servizi tecnologici terzi, eventualmente localizzati in altri Stati membri dell'Unione Europea, che operano in qualità di responsabili del trattamento per conto dei Contitolari. La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è solo eventuale e l'eventuale Suo rifiuto a fornirli comporterà solo l'impossibilità di attivare l'account sull'applicativo e di utilizzare i relativi servizi digitali. La base giuridica di questo trattamento è il Suo *consenso libero, specifico, informato ed inequivocabile* (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. a) del GDPR). Per quanto riguarda gli eventuali dati particolari relativi alla salute dell'ospite/utente che

potrebbero essere comunicati dall'utente attraverso il sistema di messaggistica, la base giuridica è costituita dal consenso esplicito (ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. a) del GDPR).

i) **Diffusione di foto/riprese dell'ospite/utente effettuate negli spazi interni ed esterni della struttura, per finalità divulgative delle attività e solo su dispositivi o altro materiale o strumento comunicativo interno alla Struttura/Servizio**.
La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è solo eventuale e l'eventuale Suo rifiuto a fornirli comporterà l'impossibilità di utilizzare i contenuti ove Lei compare per finalità divulgative delle attività su dispositivi o altro materiale o strumento comunicativo interno alla Struttura/Servizio. La base giuridica di questo trattamento è il Suo *consenso libero, specifico, informato ed inequivocabile* (ai sensi dell'art. 6, c. 1, lett. a) del GDPR).

j) **Diffusione di foto/riprese dell'ospite/utente effettuate negli spazi interni ed esterni della struttura, per finalità di marketing e divulgative di promozione delle attività e dei servizi offerti della Struttura/Servizio su sito Internet Aziendale e/o l'App e/o Social Media e/o altro materiale/strumento comunicativo.**
La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è solo eventuale e l'eventuale Suo rifiuto a fornirli comporterà l'impossibilità per i Contitolari di utilizzare i contenuti ove Lei compare per pubblicizzare e promuovere i propri servizi e attività sul sito internet aziendale, sull'App, sul dispositivo Portal e/o su Social Media e/o su altro materiale/strumento comunicativo dei Contitolari. La base giuridica di questo trattamento è il Suo *consenso libero, specifico, informato ed inequivocabile* (ai sensi dell'art. 6, c. 1, lett. a) del GDPR).

k) **Affissione del nominativo dell'ospite/utente sulla porta delle stanze di degenza.**
La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è necessaria per consentire l'adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto di Ingresso. L'affissione del nominativo dell'ospite/utente sulla porta delle stanze di degenza consente al personale sanitario e assistenziale di individuare con certezza il destinatario delle prestazioni sociosanitarie e di evitare errori o disguidi nella somministrazione dei farmaci, nella distribuzione dei pasti e nell'erogazione delle cure, garantendo così la corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali in condizioni di sicurezza per l'ospite. La base giuridica di questo trattamento è *l'esecuzione del contratto* (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR).
L'eventuale rifiuto di fornire i dati a Lei richiesti comporterà l'oggettiva impossibilità di instaurare o di condurre regolarmente con Lei un rapporto contrattuale.

l) **Affissione della immagine fotografica dell'ospite/utente sulla porta delle stanze di degenza.**
La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è solo eventuale e l'eventuale Suo rifiuto a fornirli comporterà l'impossibilità per i Contitolari di affiggere la Sua immagine fotografica sulla porta delle stanze di degenza. La base giuridica di questo trattamento è il Suo *consenso libero, specifico, informato ed inequivocabile* (ai sensi dell'art. 6, c. 1, lett. a) del GDPR).

m) **Gestione e reporting consolidato a livello europeo**
I Contitolari trattano alcuni Suoi dati personali, prevalentemente in forma aggregata, nell'ambito dell'accordo di contitolarità stipulato tra Colisée Italia S.c.a.r.l. e Colisée Spagna,

per finalità di gestione strategica, coordinamento operativo e reporting consolidato a livello di gruppo europeo. Tale trattamento consente ai Contitolari di garantire standard qualitativi uniformi dei servizi sociosanitari erogati, condividere *best practices* e assicurare una governance efficace del gruppo a livello mediterraneo.
La base giuridica di questo trattamento è il legittimo interesse dei Contitolari a garantire una gestione efficiente e coordinata delle strutture del gruppo, nell'interesse ultimo della qualità del servizio erogato agli ospiti (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR). Per i dati particolari, la base giuridica è costituita dalla necessità del trattamento per finalità di gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali (ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. h) del GDPR).

5. Periodo di conservazione dei dati – *Per quanto tempo conserviamo i dati personali?*

I Suoi Dati Personali saranno conservati per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità per cui sono stati raccolti, nel rispetto dei principi di minimizzazione e limitazione della conservazione di cui all'art. 5, par. 1, lett. e) del GDPR.
Nello specifico, i Suoi Dati Personali saranno conservati per i seguenti periodi:

a) ***Per l'adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto di Ingresso***: i dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale e, successivamente, per il tempo necessario all'adempimento di eventuali obblighi di legge connessi o derivanti dal contratto stesso, come previsto dalle normative vigenti (ad esempio, 10 anni per i documenti contabili e fiscali);
b) ***Per eventuali richieste da parte dell'Azienda Sanitaria territorialmente competente***: i dati saranno conservati per il tempo necessario a dare riscontro alle richieste dell'ASL e, comunque, non oltre il termine di prescrizione ordinaria di 10 anni;
c) ***Per eventuali richieste da parte di pubbliche amministrazioni***: i dati saranno conservati per il tempo necessario a dare riscontro alle richieste della pubblica amministrazione e, comunque, non oltre il termine di prescrizione ordinaria di 10 anni;
d) ***Per la gestione degli adempimenti amministrativi e contabili***: i dati saranno conservati per 10 anni dalla data di cessazione del rapporto contrattuale, fatti salvi eventuali ritardati pagamenti dei corrispettivi che ne giustifichino il prolungamento;
e) ***Per permettere l'esercizio dei diritti dei Contitolari***: i dati saranno conservati per il tempo necessario all'accertamento, all'esercizio o alla difesa dei diritti dei Contitolari in tutte le competenti sedi e, comunque, non oltre il termine di prescrizione ordinaria di 10 anni. Per quanto riguarda la gestione dei sinistri, i dati saranno conservati per il periodo necessario alla definizione del sinistro e per i successivi 10 anni, in linea con i termini di prescrizione ordinaria e con gli obblighi di conservazione previsti dalla normativa assicurativa;
f) ***Per l'invio di comunicazioni relative alle attività della Struttura/Servizio***: i dati saranno conservati fino a che l'interessato non eserciti il diritto di opposizione a tale trattamento;
g) ***Per effettuare indagini sulla soddisfazione***: i dati saranno conservati per un periodo di 1 anno dalla raccolta, salvo l'esercizio del diritto di opposizione da parte dell'interessato o la

cessazione del rapporto contrattuale;

h) ***Per l'utilizzo dell'App*:** i dati di accesso (credenziali, dati di contatto) saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale dell'ospite/utente e, successivamente, per un periodo di 6 mesi dalla cessazione del rapporto, salvo revoca del consenso da parte dell'interessato. I contenuti delle comunicazioni inviate attraverso il sistema di messaggistica saranno conservati per il tempo necessario alla gestione della specifica richiesta e, comunque, per un periodo non superiore a 2 anni dalla data di invio, salvo che sia necessario conservarli più a lungo per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
i) ***Per la diffusione di foto/riprese dell'ospite/utente per finalità divulgative interne***: i dati saranno conservati per un periodo di 2 anni dalla raccolta, salvo revoca del consenso;
j) ***Per la diffusione di foto/riprese dell'ospite/utente per finalità di marketing e divulgative esterne***: i dati saranno conservati per un periodo di 2 anni dalla raccolta, salvo revoca del consenso;
k) ***Per l'affissione del nominativo dell'ospite/utente sulla porta delle stanze di degenza***: i dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale;
l) ***Per l'affissione dell'immagine fotografica dell'ospite/utente sulla porta delle stanze di degenza***: i dati saranno conservati a partire dal rilascio del consenso e fino alla sua revoca;
m) ***Per la gestione e reporting consolidato a livello europeo*:** i dati saranno conservati per il tempo necessario alle finalità di gestione strategica e reporting consolidato e, comunque, non oltre 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale, in conformità agli obblighi di conservazione della documentazione contabile e amministrativa.

Al termine dei suddetti periodi, i Suoi Dati Personali saranno cancellati o resi anonimi, fatta salva l'ulteriore conservazione necessaria per adempiere a obblighi normativi o per consentire ai Contitolari l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un proprio diritto in sede giudiziaria.
In ogni caso, i Dati Personali saranno conservati per un periodo di 10 anni dalla conclusione del Contratto di Ingresso al fine di gestire eventuali contestazioni o reclami, quali, a titolo esemplificativo, quelli relativi all'adempimento delle prestazioni richieste. Inoltre, laddove necessario, i dati potranno essere ulteriormente conservati per la gestione di azioni giudiziali in corso e per l'adempimento di specifici obblighi di legge.
Si precisa che i dati contenuti nella cartella clinica (ad esempio FASAS) saranno conservati illimitatamente, in conformità alla normativa vigente in materia sanitaria.

6. Trasferimento dei dati – *A chi vengono trasferiti i suoi dati?*

In linea generale, i Contitolari non trasferiscono i dati degli interessati verso Paesi esterni all'Unione Europea o ad organizzazioni internazionali.
Nel caso in cui ciò dovesse avvenire, i Contitolari garantiscono che tutti i trasferimenti saranno soggetti alle garanzie di cui all'art. 45 del GPDR e/o alle tutele appropriate descritte nell'art. 46 del GDPR.

7. Diritti dell'interessato – *Quali sono i suoi diritti?*

La informiamo che, ai sensi e per gli effetti del GDPR, per i periodi di cui all'articolo 5 della presente informativa, Lei ha diritto di:

a) chiedere ai Contitolari l'**accesso** ai dati personali e alle informazioni del relativo trattamento ed eventuale copia in formato elettronico, salvo Sua specifica diversa richiesta (art. 15 del GDPR);

b) chiedere la **rettifica** e/o l'**integrazione** dei dati personali, senza ingiustificato ritardo (art. 16 del GDPR);

c) per specifici motivi (ad esempio, trattamento illecito, insussistenza della finalità del trattamento), chiedere la **cancellazione** dei dati personali, senza ingiustificato ritardo (art. 17 del GDPR);

d) al ricorrere di specifiche ipotesi (ad esempio, inesattezza dei dati personali, illiceità del trattamento, esercizio di un diritto in sede giudiziaria), chiedere la **limitazione** del trattamento (art. 18 del GDPR);

e) in caso di trattamento automatizzato, ricevere i dati personali in formato leggibile, ai fini della relativa comunicazione a un soggetto terzo, ovvero, laddove tecnicamente fattibile, chiedere la trasmissione dei dati personali da parte dei Contitolari direttamente a tale soggetto terzo (cd. diritto alla **portabilità** dei dati personali – art. 20 del GDPR);

f) **opporsi** in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che abbia quale base giuridica il legittimo interesse dei Contitolari (art. 21 del GDPR). Nel caso di esercizio del diritto di opposizione, i Contitolari si asterranno dal trattare ulteriormente i Dati Personali, salvo che dimostrino l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sugli interessi, sui diritti e le libertà fondamentali dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;

g) **revocare il consenso** in qualsiasi momento, limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul consenso per una o più specifiche finalità, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca (ex art. 13, par. 2, lett. c) del GDPR);

h) essere informato dai Contitolari senza ingiustificato ritardo di eventuali violazioni o accessi non autorizzati da parte di terzi ai propri sistemi contenenti i dati personali (c.d. ***data breach*** – art. 34 del GDPR);

i) proporre **reclamo** all'autorità di controllo del Paese UE in cui risiede abitualmente, lavora ovvero in cui ritiene si sia verificata la violazione dei propri diritti (art. 77 del GDPR).

Per ulteriori informazioni in merito ai termini e alle condizioni per l'esercizio dei Suoi diritti riconosciuti, può consultare il testo del GDPR pubblicato sul sito internet del Garante Italiano per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it), ovvero contattare I Contitolari nelle forme previste dall'articolo 1 della presente informativa.

Ai sensi dell'art. 12 del GDPR, i Contitolari forniranno agli interessati le informazioni circa le azioni

intraprese in relazione ad una richiesta di esercizio dei diritti senza ingiustificato ritardo e, comunque, entro 1 (un) mese dal ricevimento della richiesta stessa. Tale termine può essere esteso sino a 3 (tre) mesi in casi di particolare complessità. I Contitolari, in tale ultimo caso, informeranno gli interessati della proroga e dei motivi del ritardo entro 1 (un) mese dal ricevimento della richiesta. Se l'interessato ha presentato una richiesta mediante mezzi elettronici, le informazioni gli saranno fornite, ove possibile, con mezzi elettronici, salvo sua diversa indicazione.

☐ **Presto il consenso all'attivazione e alla gestione del mio account nell'App, come specificato all'articolo 4, lettera h) dell'informativa**.

☐ **Presto il consenso alla diffusione delle foto e dei video che mi ritraggono, realizzati negli spazi interni ed esterni della struttura, per utilizzi esclusivamente interni come su dispositivi o altri materiali comunicativi, come specificato all'articolo 4, lettera i) dell'informativa**.

☐ **Presto il consenso all'utilizzo di foto e video che mi ritraggono, scattati negli spazi interni ed esterni della struttura, sul sito internet aziendale, nell'App, sul dispositivo Portal, sui social media, o su altri materiali/strumenti comunicativi per finalità di marketing e promozionali, come specificato all'articolo 4, lettera j) dell'informativa.**

☐ **Presto il consenso all'affissione della immagine fotografica sulla porta delle stanze di degenza, come specificato all'articolo 4, lettera l) dell'informativa.**

L'Ospite / Utente

_____

Il Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno in qualità di legale rappresentante dell'Ospite/Utente

_____



L’importanza delle vostre parole, il valore di migliorare insieme.

L’opinione dei nostri Mentori e familiari è per noi preziosissima.
È un’opportunità e uno stimolo per migliorare, ogni giorno, la qualità della cura. Per raccogliere le vostre recensioni e pubblicarle nella più completa trasparenza, ci affidiamo a Goodays, organismo indipendente di valutazione clienti.

CONDIVIDETE LA VOSTRA ESPERIENZA.
Maggiori informazioni alla reception.

COLISEE
Essere sé stessi.

Goodays

Questionario soddisfazione degli operatori.

1. SU UNA SCALA DA 0 A 10*, IN CHE MISURA CONSIGLIERESTI DI FAR PARTE DI QUESTO TEAM DI LAVORO?

*0 (Molto insoddisfatto); 10 (Molto soddisfatto).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. SU UNA SCALA DA 0 A 10*, QUAL È IL TUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE GENERALE LAVORANDO QUI?

*0 (Molto insoddisfatto); 10 (Molto soddisfatto).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. SPIEGACI PERCHÉ HAI SCELTO QUESTI PUNTEGGI.

4. NEL MIO TEAM C'È UN BUON AMBIENTE DI LAVORO.

0	1	2	3	4	5

5. QUANDO HO BISOGNO DI AIUTO, POSSO CONTARE SUI MIEI COLLEGHI.

0	1	2	3	4	5

6. MI SENTO RISPETTATO/A DAI MIEI COLLEGHI.

0	1	2	3	4	5

7. **HO I MEZZI E I MATERIALI NECESSARI PER FARE BENE IL MIO LAVORO.**

0	1	2	3	4	5

8. **NEL MIO TEAM IL LAVORO È BEN ORGANIZZATO E DISTRIBUITO.**

0	1	2	3	4	5

9. **L'ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO FACILITA CHE IL LAVORO VENGA BENE.**

0	1	2	3	4	5

10. **IL MIO RESPONSABILE MI AIUTA QUANDO HO UN DUBBIO O UN PROBLEMA AL LAVORO.**

0	1	2	3	4	5

11. **MI SENTO APPREZZATO/A DAI MIEI RESPONSABILI.**

0	1	2	3	4	5

12. **RICEVO INDICAZIONI CHIARE SU CIÒ CHE CI SI ASPETTA DA ME.**

0	1	2	3	4	5

13. **HO OPPORTUNITÀ DI IMPARARE COSE NUOVE NEL MIO LAVORO E DI SVILUPPARMI PROFESSIONALMENTE.**

0	1	2	3	4	5

14. **POSSO CONCILIARE ADEGUATAMENTE LA MIA VITA PERSONALE E LAVORATIVA.**

0	1	2	3	4	5

15. **MI SENTO BENE FISICAMENTE ED EMOTIVAMENTE NEL MIO LAVORO.**

0	1	2	3	4	5

16. **MI SENTO ORGOGLIOSO/A DEL LAVORO CHE SVOLGO E DELL'IMPATTO CHE IL MIO LAVORO HA SULLA VITA DELLE PERSONE.**

0	1	2	3	4	5

17. **CONOSCO E CONDIVIDO I VALORI E IL MODO DI LAVORARE DI COLISÉE.**

0	1	2	3	4	5

18. **MI PIACE FAR PARTE DEL TEAM DI QUESTA RSA/UFFICIO.**

0	1	2	3	4	5

19. **LA COMUNICAZIONE INTERNA È CHIARA, TRASPARENTE E TEMPESTIVA.**

0	1	2	3	4	5

20. **HO FACILE ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RILEVANTI PER SVOLGERE IL MIO LAVORO.**

0	1	2	3	4	5

21. **SONO INFORMATO/A SUI PROGETTI E LE ATTIVITÀ DI COLISÉE.**

0	1	2	3	4	5

22. **COSA APPREZZI DI PIÙ DEL VALORE DI COLISÉE?**

23. **QUALE SUGGERIMENTO CONCRETO PROPORRESTI PER MIGLIORARE LA TUA VITA QUOTIDIANA?**

RSA CASA FAMIGLIA

MENU OSPITI **1^**

SETTIMANA

Giorno	Servizio	Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno
Lunedì	**PRANZO**	Risotto alla parmigiana 7-9-12	Polpette al pomodoro 1-3-6-7-9	* Patate e piselli stufati
	CENA	** Minestrone 9	Frittata porri e patate 3-7	* Coste saltate
Martedì	**PRANZO**	Pasta all'arrabbiata 1	Fesa di tacchino al forno 1-7- 9-12	* Finocchi gratinati 7
	CENA	Crema di Piselli 7-9	Tris di formaggi misti 7	*Zucchine trifolate 7
Mercoledì	**PRANZO**	Gratin di Pasta al ragù di verdure 1-7-9	Stufato con cipolle 1-3-7-9-12	Carote saltate al burro 7
	CENA	Minestra di pasta e fagioli 1-9	Involtini di Prosciutto e formaggio caprino gratinati 7	Purè di patate 7
Giovedì	**PRANZO**	Gnocchi di patate Pomodoro e Basilico 1-9	Polpettone ripieno 1-3-7-9-12	* Cavolfiori all'olio
	CENA	Passato di verdure 9	Tris di affettati	* Fagiolini all'olio
Venerdì	**PRANZO**	Linguine/spaghetti alle vongole 1-9-12	* Bastoncini di merluzzo al forno 1-3-4-7-10	* Misto di verdure Al vapore
	CENA	Minestra di pasta e lenticchie 1-9	Polenta e Gorgonzola 7	* Spinaci olio e grana 7
Sabato	**PRANZO**	Risotto con la Zucca 7- 9-12	Cotolette di pollo 1-3-7	* Patate al rosmarino 7
	CENA	** Minestrone 9	Pizza al prosciutto 1-7	* Zucchine trifolate 7
Domenica	**PRANZO**	Pizzoccheri alla valtellinese 7	Scaloppine al marsala 1-9-12	* Carote olio e prezzemolo
	CENA	* Crema di Patate 7-9	* Pollo lesso 9	* Verdure miste al vapore

ALLERGENI: (1) Cereali contenenti glutine; (2) Crostacei; (3) Uova; (4) Pesce; (5) Arachidi; (6) Soia; (7) Latte; (8) Frutta a guscio; (9) Sedano; (10) Senape; (11) Sesamo; (12) Anidride solforosa e solfiti; (13) Lupini; (14) Molluschi. LE INDICAZIONI SOPRARIPORTATE NON TENGONO CONTO DELLE CONTAMINAZIONI CROCIATE.

* prodotto surgelato

** Il prodotto potrebbe essere surgelato se non disponibile fresco

Alternative

Primi Piatti	Secondi Piatti	Contorni	Frutta/Dessert
Pastina in brodo 1-4-9	Pollo lesso 9	Insalata di stagione	Frutta di stagione
Pasta olio 1	Prosciutto cotto	Purè 7	Frutta cotta
Riso olio	Formaggio del giorno 7		Frutta frullata
Semolino 1	Frullato di carne o pesce 4 Tonno all'olio		Budino o yogurt 7

Poiché le informazioni relative alla presenza di soggetti allergici sono state raccolte in precedenza mediante la presentazione di idonea certificazione medica, in fase di produzione verranno formulati pasti personalizzati, privi degli ingredienti per cui risulta documentata una sensibilizzazione e/o allergia. Per gli eventuali pasti destinati ai Sigg.ri Ospiti della struttura le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al Personale in servizio.

Menù di natura esplicativa, potrebbe subire delle variazioni permanenti paritetiche per qualità e valori nutrizionali.

RSA CASA FAMIGLIA

MENU OSPITI

2^ SETTIMANA

Giorno	Servizio	Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno
Lunedì	**PRANZO**	Risotto ai piselli 7-9-12	Polla alla cacciatora 1-7-9-12	Pure di patate 7
	CENA	** Minestrone 9	Uova strapazzate 3-10	* Carote olio e prezzemolo
Martedì	**PRANZO**	Pasta al gorgonzola 4-7	Gulasch di manzo (spezzatino in umido) 1- 7-9-12	Polenta 7
	CENA	Minestra d'orzo 1-9	Tris di formaggi misti 3-7	* Fagiolini lessati all'olio
Mercoledì	**PRANZO**	Pasta con crema di carciofi 1-7-9-12	Scaloppine alla pizzaiola 7-9-10-12	* Erbette
	CENA	Semolino 1-7	* Pollo lesso 1-3-7	** Patate lessate Olio e prezzemolo
Giovedì	**PRANZO**	Gnocchetti Sardi al ragu' bianco 1-7-9-12	Gatto' di patate 3-7	* Spinaci olio e grana 7
	CENA	Minestra di pasta e ceci 9	Prosciutto crudo e Mozzarella	* Carote saltate al burro 7
Venerdì	**PRANZO**	Pasta Pomodoro e olive	Tonno, cipolle e fagioli (caldo o freddo) 1-3-4-7	* Cavolfiori all'olio
	CENA	Vellutata di asparagi 1-7-9	Frittata con cipolle 7	Purè 7
Sabato	**PRANZO**	Risotto con salsiccia e zafferano (alla Monzese) 7-9	Scaloppine al limone 1-7-9	* Coste saltate
	CENA	* Passato di verdure 9	Pizza margherita 7	* Zucchine trifolate 7
Domenica	**PRANZO**	* Lasagne con verdure di stagione 1-7	Bollito con salsa verde	* Patate lessate con olio EVO
	CENA	Tortellini in brodo 1-9	Arrosto di tacchino	* Verdure miste al vapore

ALLERGENI: (1) Cereali contenenti glutine; (2) Crostacei; (3) Uova; (4) Pesce; (5) Arachidi; (6) Soia; (7) Latte; (8) Frutta a guscio; (9) Sedano; (10) Senape; (11) Sesamo; (12) Anidride solforosa e solfiti; (13) Lupini; (14) Molluschi. LE INDICAZIONI SOPRARIPORTATE NON TENGONO CONTO DELLE CONTAMINAZIONI CROCIATE.

* prodotto surgelato

** Il prodotto potrebbe essere surgelato se non disponibile fresco

Alternative

Primi Piatti	Secondi Piatti	Contorni	Frutta/Dessert
Pastina in brodo 1-4-9	Pollo lesso 9	Insalata di stagione	Frutta di stagione
Pasta olio 1	Prosciutto cotto	Purè 7	Frutta cotta
Riso olio	Formaggio del giorno 7		Frutta frullata
Semolino 1	Frullato di carne o pesce 4 Tonno all'olio		Budino o yogurt 7

RSA CASA FAMIGLIA

MENU OSPITI

3^ SETTIMANA

Giorno	Servizio	Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno
Lunedì	**PRANZO**	Risotto al Radicchio 7-9-12	Hamburger di manzo al formaggio 1-3-7	* Spinaci olio e Grana 7
	CENA	Pasta e fagioli 1-9	Frittata al formaggio 3-7	* Finocchi gratinati 7
Martedì	**PRANZO**	Pasta pomodoro e olive 1-9	Sovra cosce di pollo al forno 1-7-12	* Patate al forno
	CENA	Crema di zucca 7-9	Tris di Formaggi misti 7	Fagiolini all'olio 7
Mercoledì	**PRANZO**	Pasta alla puttanesca 1-7-9	Scaloppine al vino bianco 1-7-9-12	* Biete Coste saltate
	CENA	7 Crema di cannellini	Torta salata verdure, ricotta, uova formaggio 3-7-9	* Insalata di pomodori
Giovedì	**PRANZO**	Gnocchetti sardi al pesto genovese 1-7-9-12	Polpettone 1-3-7	* Verdure miste saltate con cipolle
	CENA	Minestra di Pasta e lenticchie 1-9	Tris di affettati	*Cavolfiori gratinati 1-7
Venerdì	**PRANZO**	Spaghetti aglio e olio EVO	* Bastoncini di merluzzo al forno 1-4-7-10	*Broccoletti all'olio
	CENA	Crema di Piselli con crostini 1-9	Prosciutto cotto	* Finocchi gratinati 7
Sabato	**PRANZO**	Risotto con salsiccia 7-12	Lonza in salsa tonnata 3-7	**Patate lesse con barbabietole
	CENA	** Minestrone 7	Pizza alle olive 7	* Zucchine trifolate 7
Domenica	**PRANZO**	** Ravioli di magro Burro e salvia 1-3-7-12	Brasato di manzo 1-7-9-12	Polenta 7
	CENA	Crema di porri e patate 1-9	Prosciutto cotto e stracchino 8	Purè di patate 7

ALLERGENI: (1) Cereali contenenti glutine; (2) Crostacei; (3) Uova; (4) Pesce; (5) Arachidi; (6) Soia; (7) Latte; (8) Frutta a guscio; (9) Sedano; (10) Senape; (11) Sesamo; (12) Anidride solforosa e solfiti; (13) Lupini; (14) Molluschi. LE INDICAZIONI SOPRARIPORTATE NON TENGONO CONTO DELLE CONTAMINAZIONI CROCIATE.

* prodotto surgelato

** Il prodotto potrebbe essere surgelato se non disponibile fresco

Alternative

Primi Piatti	Secondi Piatti	Contorni	Frutta/Dessert
Pastina in brodo 1-4-9	Pollo lesso 9	Insalata di stagione	Frutta di stagione
Pasta olio 1	Prosciutto cotto	Purè 7	Frutta cotta
Riso olio	Formaggio del giorno 7		Frutta frullata
Semolino 1	Frullato di carne o pesce 4		Budino o yogurt 7

RSA CASA FAMIGLIA

MENU OSPITI

4^ SETTIMANA

Giorno	Servizio	Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno
Lunedì	**PRANZO**	Risotto alla Milanese 7-12	Salsiccia in umido 1-6-7-9	Purè di patate
	CENA	Crema di ceci 9	Frittata con cipolle e zucchine 3-7	* Finocchi gratinati 7
Martedì	**PRANZO**	Pasta al ragu' 1-7-9-12	Petto di pollo al vino bianco 1-7-9-12	* Verdure miste cotte
	CENA	* Minestrone 9	Gorgonzola	Polenta
Mercoledì	**PRANZO**	Pasta all'amatriciana 1-7	Torta salata Prosciutto e fontina 1-7-12	* Fagiolini all'olio
	CENA	Minestra di pasta e fagioli 1-7-9	Tiepida di tacchino	* Broccoletti all'olio
Giovedì	**PRANZO**	Gnocchi Crema di zucca e speck	Scaloppina di tacchino al burro e salvia 1-7-9	** Patate olio e prezzemolo
	CENA	Minestra d'orzo 1-4-9	Tris di salumi	* Coste saltate
Venerdì	**PRANZO**	Pasta ai 4 formaggi 1-7	Tortino di tonno e patate 3-7	* Verdure miste cotte
	CENA	Minestra di pasta e lenticchie 9	Formaggio spalmabile 7	* Carote olio e prezzemolo
Sabato	**PRANZO**	Risotto con carciofi 7-9-12	Lonza al latte 1-7-912	Patate al forno 7
	CENA	** Minestrone 9	Pizza Capricciosa 7	* Zucchine trifolate 7
Domenica	**PRANZO**	Pasta pomodoro e basilico 1-7	Cassoeula 1-9-12	Polenta
	CENA	Crema di Legumi 7-9	Prosciutto Cotto e caciotta 7	* Verdure miste cotte

ALLERGENI: (1) Cereali contenenti glutine; (2) Crostacei; (3) Uova; (4) Pesce; (5) Arachidi; (6) Soia; (7) Latte; (8) Frutta a guscio; (9) Sedano; (10) Senape; (11) Sesamo; (12) Anidride solforosa e solfiti; (13) Lupini; (14) Molluschi. LE INDICAZIONI SOPRARIPORTATE NON TENGONO CONTO DELLE CONTAMINAZIONI CROCIATE.

* prodotto surgelato

** Il prodotto potrebbe essere surgelato se non disponibile fresco

Alternative

Primi Piatti	Secondi Piatti	Contorni	Frutta/Dessert
Pastina in brodo 1-4-9	Pollo lesso 9	Insalata di stagione	Frutta di stagione
Pasta olio 1	Prosciutto cotto	Purè 7	Frutta cotta
Riso olio	Formaggio del giorno 7		Frutta frullata
Semolino 1	Frullato di carne o pesce 4 Tonno all'olio		Budino o yogurt 7

Poiché le informazioni relative alla presenza di soggetti allergici sono state raccolte in precedenza mediante la presentazione di idonea certificazione medica, in fase di produzione verranno formulati pasti personalizzati, privi degli ingredienti per cui risulta documentata una sensibilizzazione e/o allergia. Per gli eventuali pasti destinati ai Sigg.ri Ospiti della struttura le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al Personale in servizio.

Menù di natura esplicativa, potrebbe subire delle variazioni permanenti paritetiche per qualità e valori nutrizionali.

TARIFFARIO

La retta giornaliera a carico dell'Ospite è pari a:
Camera doppia posto letto accreditato contrattualizzato: € 110,00 (centodieci/00)
Camera singola (con bagno condiviso) posto letto accreditato contrattualizzato: € 117,00 (centodiciassette/00)
Camera singola (con bagno esclusivo) posto letto accreditato contrattualizzato: € 127,00 (centoventisette/00)
Camera doppia posto letto accreditato nucleo contrattualizzato: € 107,00 (centosette/00)
Camera singola posto letto accreditato nucleo contrattualizzato: € 115,00 (centoquindici/00)
(Oltre all'applicazione del bollo previsto dalla normativa vigente in materia a carico dell'Ospite o del terzo).

N.B. I prezzi dei servizi si intendono + IVA se dovuta ai termini di legge.

All'atto della sottoscrizione del contratto di ingresso ed al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a:

- € 2.500 (duemilacinquecento/00) per i contratti a tempo indeterminato
- € 1.000 (mille/00) per i contratti a tempo determinato

che sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo alle condizioni di cui al Contratto di Ingresso.

Servizi compresi nella retta:
Servizi sanitario assistenziali (secondo quanto stabilito nel Piano Assistenziale Individuale e nel rispetto della normativa vigente)

- Assistenza Medica (durante tutto il soggiorno presso la Residenza l'ospite su posto letto accreditato e non a contratto rimane in carico al proprio medico di medicina generale)
- Assistenza di base 24h/24h
- Assistenza infermieristica 24h/24h
- Assistenza riabilitativa
- Attività educativa e animativa
- Fornitura dei farmaci e parafarmaci necessari alla cura delle patologie in atto in caso di posto accreditato e a contratto
- Fornitura presidi di incontinenza in caso di posto accreditato e a contratto
- fornitura delle attrezzature igienico sanitarie di base (qualora vi sia necessità di attrezzature particolari - sedie a rotelle, girelli, treppiedi, ecc. La Residenza si attiverà presso le strutture preposte al fine di garantirne la fornitura gratuita, in ottemperanza alla vigente normativa in materia di assistenza)

Servizi di assistenza alla persona

- Assistenza religiosa
- Servizi amministrativi
- Custodia denaro e valori
- Servizio mortuario (escluse le spese e l'organizzazione dei funerali)

Servizi Alberghieri

- Ristorazione completa (colazione, pranzo, merenda e cena, bevande incluse), secondo quanto previsto dal menù della Struttura e/o dall'equipe medica della stessa
- Servizio di lavanderia e di stireria della sola biancheria intima (esclusi tutti gli altri indumenti personali ed eventuali capi che necessitano di trattamento a secco e/o professionale che saranno oggetto di ulteriori specifici corrispettivi)
- Fornitura della biancheria da letto e di quanto necessario per la pulizia e l'igiene dell'Ospite
- Assistenza nell'igiene quotidiana e periodica della persona
- Pulizia degli ambienti
- Televisori nei soggiorni comuni e relativi oneri, WIFI
- Riscaldamento e raffrescamento di tutti gli ambienti

Servizi non compresi nella retta

- Servizio di Barbiere e Parrucchiere
- Servizio di Podologia/pedicure curativa
- Servizio di pedicure estetica
- Servizio di manicure estetica e/o curativa
- Trasporti sanitari per visite e/o interventi medico-specialistici
- Trasporti sociali
- Visite e/o interventi medico-specialistici alle tariffe del professionista.
- Lavanderia e Stireria dell'abbigliamento personale degli Ospiti
- Etichettatura capi del corredo
- Spese telefoniche personali degli Ospiti e dei loro visitatori
- Consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack
- I pasti consumati dai visitatori
- Le spese e l'organizzazione dei funerali
- Televisore in camera e relativi oneri
- Gite di una giornata
- Vacanze estive e/o invernali
- Diritti di segreteria per copie cartelle cliniche
- Servizi non previsti dalla normativa vigente

I prezzi dei servizi a pagamento forniti in RSA sono i seguenti:

- Piega: a partire da € 10,00 (dieci/00) secondo il listino presente presso la Bacheca della Residenza
- Taglio: a partire da € 25,00 (venticinque/00) secondo il listino presente presso la Bacheca della Residenza
- Trattamenti di permanente, piega, altro: a partire da € 10,00 (dieci/00) secondo il listino presente presso la Bacheca della Residenza
- Lavanderia e Stireria dell'abbigliamento personale degli Ospiti: € 2 (due/00) al giorno
- Pasto visitatori: menu ordinari € 15,00 (quindici/00) da lunedì a venerdì, € 20,00 (venti/00) domenica. Menu speciali in festività nazionali € 30,00 (trenta/00)
- Copia cartelle cliniche: prima copia gratuita, copie successive a pagamento secondo quanto definito dal gestore
- Servizi di manicure, pedicure: a partire da € 10,00 (dieci/00) secondo il listino presente presso la Bacheca della Residenza

- Prestazioni fisioterapiche extra: € 400,00 per numero 10 sedute
- Podologo: a partire da € 25,00 (venticinque/00) secondo il listino presente presso la Bacheca della Residenza
- Etichettatura capi del corredo a partire da € 30,00 (trenta/00) secondo il listino presente presso la Bacheca della Residenza

*I prezzi dei servizi si intendono + IVA se dovuta ai termini di legge.

N.B. Eventuali modifiche nel presente tariffario saranno pubblicizzate mediante comunicazione affissa in bacheca.

I servizi sociali del Comune sono a disposizione dell'Ospite per dare informazioni circa la possibilità di accedere a forme di integrazione economica.

DOMANDA DI INSERIMENTO UNIFICATA PRESSO LE RSA DELLA ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

Questa modulistica di ingresso (domanda e scheda sanitaria) è valida per l'inserimento in tutte le RSA ubicate nel territorio di ATS della Città Metropolitana di Milano.
L'obiettivo è quello di fornire un quadro sintetico ma esaustivo dei dati e delle condizioni socio sanitarie della persona che chiede di essere accolta in RSA al fine di valutarne l'idoneità di inserimento. Tutta la modulistica deve essere compilata in maniera completa e leggibile.

GENERALITÀ DELLA PERSONA CHE PRESENTA LA DOMANDA

(COMPILARE SOLO SE DIVERSO DAL DIRETTO INTERESSATO ALL'INSERIMENTO PRESSO LA RSA)

Cognome e Nome _____

Data di nascita _____/ _____/ _____Luogo di nascita _____

in qualità di ❑ AdS ❑ Tutore ❑ Altro, specificare_____

CF _____

Residente in _____CAP _____

Via / Corso _____

Recapiti telefonici: _____

E-mail: _____@_____

Altri familiari e persone di riferimento:

Cognome e nome	Grado di parentela	Recapito telefonico
1)		
2)		

PER IL SIG./LA SIG.RA

Cognome e Nome _____

Data di nascita _____/ _____/ _____Luogo di nascita _____

Codice Fiscale _____Età _____Genere: ❑ M ❑ F

Documento di identità n._____Scadenza _____/ _____/ _____

Codice Assistito_____Codice Esenzione_____

Medico curante (Nome e recapito telefonico)_____

Residente in _____CAP _____

Via / Corso _____Recapito telefonico _____

Domicilio se diverso dalla residenza: _____

ATS di appartenenza_____Cittadinanza _____

Se cittadino extracomunitario:

Permesso di soggiorno ❑ si ❑ no Scadenza_____/ _____/ ___

RICHIEDE INSERIMENTO PRESSO LA RSA

Il sottoscritto, al fine di adempiere a tutte le procedure di ingresso, si farà carico di produrre tutta la documentazione richiesta. Si impegna inoltre a comunicare alla RSA l'eventuale rinuncia all'ingresso a seguito di eventi diversi (ricovero in altre strutture, decesso, etc.…)

Firma della persona o del richiedente_____data_____

DOMANDA DI INSERIMENTO UNIFICATA PRESSO LE RSA DELLA ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

MOTIVAZIONE RICHIESTA INSERIMENTO

- ❑ Condizioni abitative non idonee
- ❑ Vive solo/sola
- ❑ Perdita autonomia
- ❑ Quadro clinico compromesso
- ❑ Mantenimento/miglioramento capacità residue
- ❑ Rischio permanenza al domicilio
- ❑ Altro (ad es: problematiche sociofamiliari)

PROVENIENZA

- ❑ Domicilio
- ❑ Istituto di ricovero per acuti (ospedale)
- ❑ Struttura psichiatrica
- ❑ Istituto di riabilitazione
- ❑ Altra RSA
- ❑ Altro: _____

TIPOLOGIA DI RICOVERO

- ❑ Tempo determinato
- ❑ Lungodegenza

Nucleo Alzheimer ❒ SI ❒ NO

CONVENZIONE

- ❑ NO
- ❑ SI, con il seguente ente:

CONDIVISIONE DEL RICOVERO CON L'INTERESSATO

❒ SI ❒ NO, motivazione: _____

note: _____

SITUAZIONE ABITATIVA

Con chi vive:

- ❑ Solo
- ❑ Coniuge
- ❑ Figli
- ❑ Altri parenti: _____
- ❑ Assistente familiare (ore/die)
- ❑ Altro: _____

Dove vive:

- ❑ Abitazione adeguata
- ❑ Abitazione parzialmente adeguata
- ❑ Abitazione totalmente inadeguata

Perché _____

- ❑ Casa di proprietà
- ❑ Affitto
- ❑ Casa ALER
- ❑ Usufrutto
- ❑ Altro: _____

TUTELA

❒ NO ❒ SI:

- ❑ Amministrazione di sostegno / Tutela
  - ❑ In corso
  - ❑ Numero decreto: _____
- ❑ Altro: _____

Nome e Cognome referente della protezione giuridica (es. AdS, Curatore, Tutore, etc…):

Qualifica:

- ❑ Familiare: _____
- ❑ Altro (specificare qualifica; ad esempio: Funzionario del Comune, Avvocato nominato dal Tribunale, etc.)

Recapiti:

DOMANDA DI INSERIMENTO UNIFICATA PRESSO LE RSA DELLA ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

DICHIARAZIONE ANTICIPATA DI TRATTAMENTO (Legge 219/2017 "Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento")

❒ SI ❒ NO

SITUAZIONE FAMILIARE

- ❑ Coniugato/a
- ❑ Divorziato/a
- ❑ Celibe/nubile
- ❑ Separato/a
- ❑ Vedovo/a
- ❑ Altro: _____

- ❑ Fratelli (N:)
- ❑ Sorelle (N:)

- ❑ Figli (N:)
- ❑ Figlie (N:)

SITUAZIONE ECONOMICA

- ❑ Nessuna pensione
- ❑ Anzianità/vecchiaia
- ❑ Minima/sociale
- ❑ Guerra/infortunio sul lavoro, etc
- ❑ Reversibilità

- ❑ In attesa di invalidità civile
- ❑ Invalidità
  - ↳ Codice: _____
  - ↳ Percentuale: _____%
  - ↳ Indennità accompagnamento
    ❒ si ❒ no ❒ In attesa

LIVELLO DI ISTRUZIONE / PROFESSIONE PRE PENSIONAMENTO / INTERESSI

- ❑ Nessuna scolarità
- ❑ Licenza elementare
- ❑ Diploma medie inferiori
- ❑ Diploma medie superiore in _____
- ❑ Laurea in _____
- ❑ Altro: _____
- ❑ Professione pre pensionamento _____
- ❑ Interessi / hobby _____

RETE SOCIO SANITARIA E SOCIALE

Servizi / interventi Socio Sanitari attivi: ❒ NO ❒ SI (specificare):

- ❑ ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) _____
- ❑ CDI (Centro Diurno Integrato) _____
- ❑ Misure di sostegno regionali (es. B1, B2, RSA Aperta, Voucher…) _____

Servizi / interventi Sociali attivi: ❒ NO ❒ SI (specificare):

- ❑ SAD Comunale
- ❑ Custode sociale – Portierato Sociale – Alloggio protetto _____
- ❑ Associazioni di volontariato _____
- ❑ Altro (ad esempio: telesoccorso, supporto vicinato, etc) _____

DOMANDA DI INSERIMENTO UNIFICATA PRESSO LE RSA DELLA ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

COME E' VENUTO A CONOSCENZA DELLA RSA

- ❑ Direttamente
- ❑ Servizio Sociale di: ❒ Centri Sociali Territoriali ❒ Ospedale
- ❑ Medico di Medicina Generale (medico curante)
- ❑ Medico specialista _____
- ❑ Passaparola
- ❑ Pubblicità
- ❑ Eventi/manifestazioni
- ❑ Internet
- ❑ Associazioni _____

DOCUMENTI DA ALLEGARE ALLA RICHIESTA DI INSERIMENTO:

- CARTA DI IDENTITÀ/PERMESSO DI SOGGIORNO SE CITTADINO EXTRACOMUNITARIO, IN CORSO DI VALIDITÀ
- CERTIFICATO DI RESIDENZA O ATTO SOSTITUTIVO DI NOTORIETA' (AUTOCERTIFICAZIONE)
- TESSERA SANITARIA
- EVENTUALI ESENZIONI
- VERBALE INVALIDITÀ
- DOCUMENTO RELATIVO ALLA TUTELA (ad esempio copia procura, copia decreto di nomina AdS, etc.)
- ACCERTAMENTI CLINICO DIAGNOSTICI RECENTI (SOLO ULTIMI 6 MESI)

EVENTUALI NOTE/OSSERVAZIONI

Ai sensi del D.L.gs.196/ 2003 e del Reg. UE 679/2016 si informa che i dati indicati saranno utilizzati esclusivamente al fine di comunicazione/informazione per le finalità inerenti alla gestione del rapporto medesimo, come regolamentato nella relativa informativa della Struttura ricevente.

DATA: _____ / _____ / 20___

FIRMA DEL RICHIEDENTE:

NOTE:
……
……
……
……
……
……

SCHEDA SANITARIA DI INGRESSO PRESSO LE RSA
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO DISTRETTI 1 – 7 (MILANO E AREA NORD)

La scheda sanitaria di ingresso è valida per l'inserimento in tutte le RSA ubicate nel territorio di Milano e Area Nord (Distretti 1 – 7).
Il suo obiettivo è quello di fornire un quadro sintetico ma esaustivo delle condizioni cliniche del Suo assistito al fine di valutare l'idoneità di inserimento presso la RSA.
La scheda sanitaria deve essere compilata in maniera completa e leggibile.

Cognome e Nome ……

Data di nascita ……../ ……. / ……. **luogo di nascita** ……

QUADRO CLINICO : PATOLOGIE PRINCIPALI

INDICE DI COMORBILITÀ (CIRS)	DIAGNOSI	ASSENTE	LIEVE	MODERATO	GRAVE	MOLTO GRAVE
Patologie Cardiache (solo cuore) Portatore di PM: ❑NO ❑SI	…… ……	❑	❑	❑	❑	❑
Ipertensione (si valuta la severità; gli organi coinvolti vanno considerati separatamente)	…… ……	❑	❑	❑	❑	❑
Apparato vascolare (sangue, vasi, midollo, milza, sistema linfatico)	…… ……	❑	❑	❑	❑	❑
Apparato respiratorio (polmoni, bronchi, trachea sotto la laringe)	…… ……	❑	❑	❑	❑	❑
Occhi / O.R.L. (occhio, orecchio, naso, gola, laringe)	…… ……	❑	❑	❑	❑	❑
Apparato digerente tratto superiore (esofago, stomaco, duodeno, albero biliare, pancreas)	…… ……	❑	❑	❑	❑	❑
Apparato digerente tratto inferiore (intestino, ernie)	…… ……	❑	❑	❑	❑	❑
Fegato (solo fegato)	…… ……	❑	❑	❑	❑	❑
Rene (solo rene)	…… ……	❑	❑	❑	❑	❑
Apparato riproduttivo e altre patologie Genito-Urinarie (mammella, ureteri, vescica, uretra, prostata, genitali)	…… ……	❑	❑	❑	❑	❑
Apparato Muscolo-Scheletro e Cute (muscoli, scheletro, tegumenti)	…… ……	❑	❑	❑	❑	❑
Patologie sistema nervoso (sistema nervoso centrale e periferico; ***non include la demenza)***	…… ……	❑	❑	❑	❑	❑
Patologie sistema Endocrino-Metabolico (include diabete, infezioni, sepsi, stati tossici)	…… ……	❑	❑	❑	❑	❑
Stato mentale e comportamentale (***include demenza***, depressione, ansia, agitazione, psicosi)	…… ……	❑	❑	❑	❑	❑

MALATTIE INFETTIVE CONTAGIOSE (IN ATTO)

……

……

INTERVENTI CHIRURGICI E/O RICOVERI OSPEDALIERI E RIABILITATIVI (NEGLI ULTIMI 12 MESI)

……

……

ASPETTI CLINICO - FUNZIONALI

Autonomia nel movimento*	❑ senza aiuto/sorveglianza ❑ utilizzo in modo autonomo degli ausili per il movimento ❑ necessità di aiuto costante per la deambulazione ❑ mobilizzazione solo in poltrona e/o cambi posturali a letto ❑ necessità di usare il sollevatore ❑ immobilità a letto
Utilizzo ausili per la deambulazione*	❑ bastone ❑ carrozzina ❑ deambulatore / girello ❑ altro……
Incontinenza urinaria	❑NO ❑SI
Catetere vescicale	❑NO ❑SI Data ultimo posizionamento: ……/ …… / 20…..
Incontinenza fecale	❑NO ❑SI ❑ Stomia, sede:……
Ossigenoterapia	❑NO ❑SI: ❑continua ❑discontinua
Ventilazione	❑NO ❑SI: ❑invasiva ❑non invasiva
Catetere venoso centrale (CVC)	❑NO ❑SI, sede: ……
Lesioni da pressione	❑NO ❑SI Sede: ..... Stadio: ❑ I ❑ II ❑ III ❑ IV Sede: ..... Stadio: ❑ I ❑ II ❑ III ❑ IV
Altre lesioni cutanee (incluse ferite chirurgiche)	❑NO ❑SI, sede: ……

Cadute ricorrenti	❑NO ❑SI	Specificare: ……

Deficit sensoriali

Ipovisus	❑NO ❑SI	
Ipoacusia	❑NO ❑SI	❑Corretta con protesi

***È possibile barrare più caselle**

SCHEDA SANITARIA DI INGRESSO PRESSO LE RSA
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO DISTRETTI 1 – 7 (MILANO E AREA NORD)

DISTURBI COGNITIVI, COMPORTAMENTALI, DELL'UMORE E PROBLEMI PSICHIATRICI

Stato di coscienza alterato	❑NO ❑SI ❑ soporoso ❑ coma /stato vegetativo (GCS:…… /15)	
Deficit di memoria	❑NO ❑SI	Disorientamento ❑ NO ❑temporale ❑spaziale
Disturbi del linguaggio e della comunicazione	❑NO ❑SI, di che tipo: ……	
Crisi d'ansia / attacchi di panico	❑NO ❑SI	Deflessione del tono dell'umore ❑NO ❑SI
Deliri	❑NO ❑SI	Allucinazioni ❑NO ❑SI
Aggressività	❑NO ❑SI: ❑fisica ❑verbale	
Disturbi del sonno	❑NO ❑SI ❑ Inversione ritmo sonno-veglia	
Wandering (cammino afinalistico) /affaccendamento	❑NO ❑SI	Tentativi di allontanamento inconsapevole /tentativo di fuga ❑NO ❑SI
Utilizzo di mezzi di protezione e tutela (contenzioni)	❑NO ❑SI, di che tipo: ……	
Etilismo/potus	❑NO ❑SI: ❑attuale ❑pregresso	
Abuso/dipendenza da sostanze:	❑NO ❑SI: ❑attuale ❑pregresso Di che tipo: ……	
Tentato suicidio	❑NO ❑SI: indicare la data: ……../ ……. / …….	
In carico presso CPS o altri servizi psichiatrici ❑NO ❑SI: ……		
Eventuali note e osservazioni: ……		

PROBLEMI E CONDIZIONI CORRELATE ALL'ALIMENTAZIONE

Autonomia nell'alimentazione	❑ senza aiuto/sorveglianza ❑ necessita di aiuto per azioni complesse (tagliare, versare, aprire, etc.) ❑ necessita di aiuto costante nell'alimentarsi /necessita di imboccamento	
Edentulia	❑NO ❑SI:	Protesi: ❑ Inferiore ❑ Superiore Scheletrato: ❑ Inferiore ❑ Superiore
Rifiuto del cibo	❑NO ❑SI	
Disfagia	❑NO ❑SI	Cibi frullati o omogeneizzati ❑NO ❑SI
Dieta specifica	❑NO ❑SI, di che tipo: ……	
Alimentazione enterale ❑NO ❑SI ❑PEG ❑SNG		Alimentazione parenterale ❑NO ❑SI: ❑periferico ❑centrale
Peso corporeo…… kg		Altezza……cm

Allergie	❑non note ❑NO ❑SI, di che tipo: ……

TERAPIA

❑ Non assume terapia farmacologica

Terapia in atto ed orari di somministrazione:

Farmaco/Principio attivo	Posologia

ALTRI TRATTAMENTI TERAPEUTICI:

Emotrasfusione	❑NO ❑SI
Dialisi	❑NO ❑SI: ❑emodialisi ❑dialisi peritoneale
Altro (chemioterapia, radioterapia, etc) ……	

EVENTUALE APPROFONDIMENTO:

……

……

……

……

Data presunta dimissione (se proveniente da altra struttura sanitaria o sociosanitaria): ……/ …… / 20….

Nome e Cognome medico curante: …… Recapito …… …… tel.diretto…… fax …… e-mail diretta: ……@…… . ….	Timbro e firma del medico curante

Data di compilazione: ……../ ……. / 20…...