

FONDAZIONE  
*PIO ISTITUTO FAM. ING. E.  
SASSI - ONLUS*

*Carta dei Servizi*

Ai sensi della DGR 2569/14 – Allegato 1, punti 2.2.1 )c, 3.2.4 )a

*Ultima Revisione : Approvata Cda del 31/10/2018*

# *LETTERA APERTA*

*Gentile Signora, Gentile Signore,*

*il Consiglio di Amministrazione della Fondazione Istituto Ing. Edoardo Sassi, sperando di farLe cosa gradita, Le offre questa Carta dei Servizi che si prefigge di fornirLe in modo chiaro e sintetico tutte quelle notizie che possono essere utili per le pratiche di ricovero ed illustrare il funzionamento interno dell'Istituto.*

*Questa casa di riposo per anziani è sorta nel 1956 per volontà della famiglia Sassi di Gropello che ha donato i propri beni e la propria dimora settecentesca. L'attività dell'ente è stata inizialmente rivolta ad un numero ristretto di ospiti bisognosi di assistenza, ma si è presto allargata alle diverse richieste sociali. Così nel 1967 si costituisce con proprio statuto con la denominazione Pio Istituto Fam. Ing. Edoardo Sassi Ente Morale.*

*Nel corso degli anni successivi, le crescenti richieste di ricovero e le diverse e mutevoli esigenze, hanno determinato un progressivo ampliamento della struttura ed il costante adeguamento dei reparti alle necessità degli ospiti, con l'impiego di personale efficiente e qualificato.*

*Tutto questo è avvenuto grazie alla generosità, alla volontà ed all'intraprendenza di tante persone che, mosse da spirito di solidarietà, hanno donato, prestato la loro opera, collaborato ed avviato importanti iniziative.*

*Oggi la Fondazione Sassi è una Onlus che, nel pieno rispetto degli standard prescritti, offre un servizio medico-infermieristico ed assistenziale di ottima qualità e che pone al centro della propria attività la persona, nella certezza che un ambiente sereno, confortevole e familiare sia l'elemento essenziale per il benessere dei propri ospiti.*

*Il Consiglio di Amministrazione si rivolge dunque a Lei, gentile Signora o Signore che forse sta per varcare la soglia di questo Istituto, per dirLe che consapevole ed attento alle Sue necessità, vuole farLe sentire quanto La rispetta e La onora.*

*Siamo qui per Lei e con Lei.*

*Ci Credi.*

**Dott.ssa Laura Emanuele**  
Discendente diretto Fam. Ing. E. Sassi

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli Utenti e l'Ente che eroga il servizio ed è stata introdotta da una Direttiva del Consiglio dei Ministri con lo scopo di:

- a) Tutelare il diritto degli Utenti;
- b) Tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo chiara mente i servizi offerti con indicazione di quelli previsti dalle norme che disciplinano l'attività e quelli assicurati per capacità professionali dell'Ente e di conseguenza erogabili o a titolo gratuito, se previsto, o a pagamento con le relative modalità;
- c) Promuovere la partecipazione attiva degli Utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità nonché portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente .

Il documento contiene informazioni su:

- 1) Servizi erogati;
- 2) Le modalità di partecipazione dell'Utente;
- 3) Gli standard di qualità del servizio offerto.

La Carta, oltre a descrivere i Servizi, diventa un vero e proprio contratto che l'Ente sottoscrive con il Cliente al fine di:

- 1) Migliorare costantemente la qualità delle prestazioni erogate;
- 2) Valutare e comprendere le aspettative degli Utenti;
- 3) Descrivere le modalità di erogazione delle prestazioni;
- 4) Instaurare un dialogo con gli Utenti al fine di farli sentire parte integrante del Sistema.

L'Istituto Sassi, nello stilare la Carta dei Servizi, si attiene ai principi fondamentali fissati dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994:

EGUAGLIANZA: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza alcun tipo di preferenza o discriminazione. I servizi devono essere progettati in modo personale privilegiando, nei limiti delle necessità, le esigenze e i bisogni di ogni singolo Ospite.

IMPARZIALITA': il comportamento degli operatori verso l'Ospite deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli Ospiti deve essere assicurato il "diritto alla privacy" al fine di rispettarne la dignità.

PARTECIPAZIONE: il Consiglio di Amministrazione al fine di attuare un miglioramento continuo delle prestazioni, si impegna a raccogliere in modo positivo: reclami, suggerimenti e perplessità sulla qualità del servizio erogato, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste degli Ospiti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse che l'Istituto dispone secondo i criteri dell'efficienza e dell'efficacia.

## **CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO**

La carta dei diritti viene formulata non solo per indicare un insieme organico di rivendicazioni e di istanze, ma mira al "reinserimento integrale dell'anziano" nella nostra struttura come risultato di una mobilitazione generale dell'agire solidaristico.

L'Istituto ha individuato nei punti seguenti i diritti primari degli anziani presenti nella nostra struttura:

- 1 Diritto degli anziani ad accedere alla "qualità totale" del vivere umano in cui consiste la sostanza del bene comune.
- 2 Diritto al mantenimento delle condizioni personali dell'anziano al più alto grado possibile di autosufficienza sul piano mentale, psichico e fisico.
- 3 Diritto a vivere in un ambiente familiare ed accogliente.
- 4 Diritto ad essere accolti da tutto il personale, compresi i quadri dirigenti, con atteggiamenti cortesi, premurosi, umanamente rispettosi della dignità della persona umana.
- 5 Diritto ad essere rispettati nella loro identità personale e a non essere offesi nel loro senso di pudicizia, salvaguardando la loro intimità personale.
- 6 Diritto ad esprimere i loro pensieri ed anche reclami, purchè venga fatto in modo responsabile e rispettoso.
- 7 Diritto alla privacy (legge 675/96) fin dal primo contatto.
- 8 Diritto alla conoscenza delle procedure e chiedere copia dei documenti che lo riguardano.
- 9 Diritto ad un progetto personalizzato all'ingresso.
- 10 Diritto alla scelta della stanza compatibilmente con le proprie esigenze e con quelle della struttura.
- 11 Diritto ad essere rispettato.

I Diritti del degente, sono garantiti dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione che, con aiuto del comparto Sanitario ed Amministrativo, vigila sulle attività svolte ed è sempre a disposizione dell'ospite e/o del familiare per eventuali loro richieste di chiarimenti.

## **CARTA DEI DOVERI**

Il rapporto tra l'ospite, i familiari e l'Ente è caratterizzato da una reciprocità dove la Carta dei Servizi rappresenta un complesso di vicendevoli diritti e doveri.

I doveri fondamentali dell'ospite sono:

- 1 Accettare i servizi resi così come sottoscritti al momento della presentazione della domanda.
- 2 Rispetto assoluto delle persone che sono ospitate nella struttura, delle loro idee, delle loro abitudini, dei loro comportamenti.
- 3 Rispetto del personale operante nell'Istituto, favorendolo al massimo nel suo lavoro.

- 4 Comportamento civile, corretto, disponibile, comprensione generosità e collaborazione verso gli altri ospiti.
- 5 Accettare e sottoscrivere il regolamento della Struttura e ogni eventuale disposizione definita dall'Amministrazione.
- 6 ad accettare le variazioni delle rette deliberate dal Consiglio di Amministrazione, che saranno ogni anno, almeno pari all'aumento dell'indice Istat. La percentuale presa in considerazione sarà : indice nazionale prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI) riguardante l'aumento percentuale dell'anno precedente e verrà applicato a partire dal 1 gennaio di ogni anno.
- 7 Non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità sia dell'Istituto che di chi lo amministra.
- 8 Versare i corrispettivi dovuti secondo le procedure previste dalla carta dei servizi.

### **STRUMENTI E MODALITA' ATTE A TUTELARE I DIRITTI DELL'OSPITE FINALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE**

L'Istituto Sassi si pone come obiettivo fondamentale la cura "dell'anziano ospite" mirando al mantenimento ed al recupero della migliore qualità di vita possibile, ed in particolare, alla conservazione dell'autosufficienza, attraverso un'assistenza personalizzata, efficace, sicura e nel pieno rispetto delle vigenti norme di sicurezza.

L'obiettivo è quello di attivare e gestire tutte le attività in modo da rendere partecipe e consapevole tutto il personale del fine per cui tutti lavoriamo, nei limiti dei compiti di ciascuno e nell'ottica di un obiettivo comune. Per poter affrontare questo difficile compito con una massima sicurezza operativa e fornendo elevati standard qualitativi e professionali è necessaria una formazione continua del personale dipendente e una particolare attenzione alle nuove esigenze lavorative ed alle innovazioni tecnologiche.

Le linee guida attraverso le quali intendiamo raggiungere questi obiettivi si possono sintetizzare in:

- \* Soddisfazione dell'ospite in conformità alle norme e all'etica professionale;
- \* continuo miglioramento del servizio;
- \* efficacia ed efficienza delle prestazioni erogate;
- \* attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente;
- \* stabilità nella tipologia e nella qualità del servizio fornito;
- \* informazione-formazione di tutte le figure professionali operanti nella struttura;
- \* continuo sforzo teso ad ottimizzare l'organizzazione del lavoro nei reparti e nella pianificazione del lavoro;
- \* rispetto assoluto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro, antinfortunistica, trattamento salariale dei lavoratori;
- \* analisi delle indicazioni, osservazioni e lamentele degli ospiti nei confronti dei servizi a loro erogati;
- \* ricerca ed eliminazione costante delle non conformità nella convinzione che un difetto non implica solamente un intervento correttivo, ma anche una perdita di immagine aziendale o responsabilità legale per danni procurati;
- \* operare affinché l'ambiente stimoli sempre il miglioramento e rafforzi i rapporti di collaborazione fra le persone che lavorano e vivono in Istituto;
- \* privilegiare la prevenzione rispetto alla soluzione a posteriori delle difettosità;
- \* assicurarsi che gli obiettivi siano ben compresi ed interiorizzati da parte del personale, affinché la qualità del servizio e delle prestazioni erogate siano sempre al massimo livello;
- \* curare che tutti siano consapevoli di avere un ruolo e di influire sulla qualità del servizio.

## **LA NOSTRA STRUTTURA**

la Casa di Riposo Sassi è una Fondazione Onlus che fornisce prestazioni di tipo assistenziale, sanitario e riabilitativo ai residenti lombardi.

L'Ente è gestito da un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri, di cui 2 permanenti di diritto e 3 eletti dal Consiglio Comunale di Gropello, 1 nominato dalla Curia Vescovile di Vigevano e 1 nominato dalla Regione Lombardia. Questo organismo dura in carica quattro anni.

Orario di ricevimento parenti da parte dell'Amministrazione e del Medico responsabile: sabato mattina ore 10.00.

L'edificio è collocato sulla via centrale del comune di Gropello Cairoli facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici (ferrovia e autobus) e sorge su due piani fuori terra.

E' destinato ad accogliere persone anziane di ambo i sessi, per un totale di 95 posti letto tutti accreditati.

L'Istituto è sempre stato attento alle esigenze non solo dei propri ospiti, ma anche a quelle dei Gropellesi; infatti, da anni, in collaborazione coi Servizi Sociali del Comune, la Ditta appaltatrice del servizio mensa, avvalendosi della cucina della Fondazione, distribuisce a domicilio pasti caldi.

La Struttura è suddivisa in cinque reparti, con camere da 1, 2, 3 e 4 posti letto, dotate di servizi igienici .

L'Istituto è stato interamente ristrutturato secondo i parametri e le esigenze delle normative vigenti. I cinque nuclei sono caratterizzati e diversificati fra loro da cinque colori, in modo da agevolarne il riconoscimento sia da parte degli Ospiti che dei loro parenti.

In ogni nucleo sono presenti locali ad uso comune con funzioni specifiche di sale da pranzo sale di lettura/Tv. Due nuclei offrono la possibilità agli Ospiti di accedere direttamente all'esterno nei giardini.

I due giardini sono costituiti da aree verdi e da aree appositamente attrezzate per favorirne l'accesso sia agli Ospiti che camminano, sia a coloro che utilizzano ausili per la deambulazione e gli spostamenti.

## **I SERVIZI E L'ORGANICO SERVIZIO DI RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

L'ufficio è situato all'ingresso della struttura e svolge le seguenti funzioni: amministrativo, di economato, informazioni sulla struttura, sulle modalità d'accesso e sulla residenza dei sigg. Ospiti (viene garantito il diritto alla privacy nel rispetto della legge 675/96). L'ufficio è attivo tutti i giorni dalle ore 8 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00. Al fine di rispettare l'attuale normativa regionale di riferimento, è sempre presente una persona incaricata alle visite guidate nella struttura. E' possibile, inoltre, presentare in questo ufficio, gli appositi moduli per esprimere le proprie richieste di miglioramento dei servizi e il grado di soddisfazione. L'Amministrazione si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile, comunque non oltre 5 giorni dalla data di presentazione della domanda.

Al piano terreno trovano posto altri servizi generali quali:

- Ambulatorio del medico-Direttore;
- Presenza di telefono pubblico;
- Ampio salone centrale di ritrovo con spazio TV;
- Sala riunioni e incontri Amministrazione;
- Cucina e sala da pranzo comune;
- Servizio di bar automatico;

- Cappella per i servizi religiosi

In ogni reparto sono stati predisposti locali comuni destinati a sala pranzo, soggiorno, spazio Tv.

I piani sono agevolmente collegati tra loro, oltre che dalle scale, anche da ascensori e montalettighe.

All'interno della struttura esistono altri punti di interesse pubblico quali: l'infermeria, l'ambulatorio medico, la biblioteca, la palestra riabilitativa e la lavanderia.

Il servizio di animazione garantisce la possibilità ai Sigg. Ospiti di spedire/ricevere la propria corrispondenza.

## **IL PERSONALE**

L' Ente si avvale di personale qualificato con i requisiti richiesti dalle normative regionali.

## **MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

Chiunque, a qualsiasi titolo, operi nella struttura ha, ben visibile all'ospite ed ai suoi familiari, il cartellino di riconoscimento. Nel cartellino, in ottemperanza alle disposizioni regionali sono riportati: cognome, nome e qualifica professionale.

## **I SERVIZI OFFERTI**

I servizi offerti dall'Istituto sono: ospitalità a lungo termine.

L'ospitalità a lungo termine è rivolta a tutti coloro che si trovano in condizioni di parziale o totale dipendenza per la soddisfazione dei propri bisogni, e necessitano di un'assistenza prolungata nel tempo.

All'interno dei servizi prestati agli utenti ve ne sono alcuni inclusi nella retta di degenza, ed altri a pagamento.

Ai Sigg. Ospiti vengono assicurati i seguenti interventi:

- Prestazioni di tipo alberghiero quali: vitto, alloggio, lavanderia, pulizie dei locali.
- Cura della persona.
- Controllo e sorveglianza.
- Assistenza/aiuto per le funzioni della vita quotidiana: igiene personale, alimentazione, etc.
- Assistenza medica continuativa 24 ore
- Assistenza infermieristica 24 ore;
- Attività riabilitativa.
- L'Istituto favorisce la possibilità di svolgere vita di relazione, soddisfare interessi culturali e ricreativi compatibili con le condizioni fisiche e psichiche di ciascuno. Organizza infatti gite, feste, mostre oltre ad attività quotidiane e settimanali tramite il servizio di animazione.

- Attività religiosa.
- Sala lettura, conversazione, ascolto apparecchi audiovisivi;
- Servizio telefonico è assicurato in luogo accessibile.

Le prestazioni extra sono:

- Servizio di pedicure / estetista / parrucchiera;
- Consulenze mediche specialistiche;
- Trasporto in ambulanza.
- Contributo per gite di particolare entità;
- Tickets se dovuti.

## **EROGAZIONE SERVIZIO (LA GIORNATA - GLI ORARI)**

ORE 7.00	Cura della persona;
ORE 8.00-9.00	Distribuzione della colazione nei vari reparti;
ORE 9.00	Inizio varie attività personalizzate: sanitarie, riabilitative, ricreative, personali.
	Inizio orario di visite familiari.
ORE 11.30-12.30	Distribuzione pranzo.
ORE 13.00-13.30	Assistenza personalizzata.
ORE 13.30	Termine orario di visite familiari.
ORE 14.00	Inizio attività personalizzate e di gruppo.
ORE 15.00	Coffe-break.
	Assistenza personalizzata.
	Attività religiosa
ORE 15.30	Inizio orario di visite familiari.
ORE 16.00	Attività religiosa.
ORE 18.15-19.15	Distribuzione cena.
ORE 19.30-20.00	Distribuzione camomilla.
ORE 19.30-21.00	Assistenza personalizzata.
ORE 20.00	Termine orario di visite familiari.
ORE 21.00-7.00	Riposo notturno.

## **MENU' TIPO**

Il menù è scandito su base stagionale e definito con ricorsività quadri – settimanale. Il menù invernale è differente da quello estivo. L'ospite ha a disposizione per tutti i pasti un'ampia scelta, nel dettaglio:

- colazione di caffè, thè, latte, biscotti;
- pranzo con scelta con due primi, due secondi con contorni di verdure e frutta di stagione;
- merenda con caffè, thè e bibite;
- cena con scelta fra due primi, due secondi con contorni di verdure e frutta di stagione.

E' possibile prendere visione dei menù presso la cucina dell'Istituto.

Le diete particolari devono essere giustificate da apposita prescrizione medica. E' vietato ai parenti ed ai visitatori portare cibo e bevande agli ospiti senza il consenso del personale sanitario, ed, in ogni caso, deve essere confezionato industrialmente.



E' inoltre vietato senza apposita autorizzazione sanitaria la somministrazione di cibo e bevande.

## **PROCEDURE DI ACCOGLIENZA ALLA STRUTTURA**

Il richiedente e/o i familiari possono visitare la nostra struttura durante gli orari di apertura al pubblico.

La documentazione da inoltrare è la seguente:

- Modulo di domanda di ammissione da compilarsi a cura dell'interessato e/o da un familiare.
- Attestazione da parte dei familiari o del Comune di residenza dell'Ospite per eventuale integrazione dell'onere della retta.
- Modulo predisposto da compilarsi a cura del medico curante dell'Ospite attestante lo stato di salute.

Le richieste di ammissione vengono inserite in una apposita lista di attesa in ordine cronologico.

Gli utenti devono essere residenti in Regione Lombardia. Ai fine della chiamata si adotteranno le seguenti di priorità :

- Nato e/o residente nel Comune di Gropello Cairoli da almeno un anno;
- Residenti in Lombardia.

Il cittadino Gropellese mantiene il diritto di precedenza solo ed esclusivamente a parità di gravità di condizione psico / fisico sui non residenti in Gropello Cairoli.

L'ingresso di un nuovo ospite viene stabilito da una apposita Commissione sulla base della tipologia del posto letto che si rende disponibile. Il grado di autosufficienza viene determinato dal Medico Direttore con specifica visita preliminare e/o valutazione della documentazione medica in possesso.

Qualora il degente e/o la Famiglia di appartenenza non riuscisse a coprire interamente l'onere della retta, all'atto dell'ingresso, presentare certificazione del proprio comune di residenza, che attesta l'integrazione delle medesime.

## **ACCETTAZIONE**

Il ricovero del nuovo ospite viene effettuato alle ore 10.00 dal Lunedì al Venerdì. Il Direttore, il Coordinatore, le Infermiere professionali, il Fisioterapista e l'Animatore accoglieranno l'Ospite ed i familiari fornendo tutte le indicazioni di cui avranno bisogno.

Al momento dell'ingresso è opportuno che l'Ospite sia munito di:

- carta d'identità;
- libretto sanitario, eventuali attestazioni di esenzione ticket e certificato di invalidità;
- codice fiscale;
- documenti che certifichino lo stato di salute e le eventuali terapie in atto;
- oggetti da toeletta;
- biancheria personale: come da distinta dettagliata che verrà consegnata al momento della comunicazione dell'ammissione.

Si consiglia di non portare oggetti di valore nè denaro contante.

Non è consentito portare con sè oggetti od apparecchi ingombranti, ad esclusione di televisore e radio.

L'Ente, all'atto dell'ingresso comunica all'AtI di Pavia il cambio di medico curante che, a far tempo dalla data di ingresso, sarà il Medico della Struttura.

L'ammissione diventa definitiva trascorsi 60 giorni dall'ingresso, trascorso tale periodo l'utente deve portare la propria residenza presso la Fondazione Sassi.

All'atto dell'ammissione, l'Ospite, o chi ne fa le veci, deve sottoscrivere, come indicato dalla Dgr 8540/12, il contratto di ingresso, con il quale si accettano tutti gli obblighi ed i doveri derivanti dal ricovero. Occorre indicare inoltre anche se l'ospite è economicamente autosufficiente nel pagamento della retta o qualora non lo fosse, la percentuale di integrazione da parte dei familiari e/o dei Comuni di residenza.

Al ricovero inoltre, l'Ufficio Amministrativo, avviserà per opportuna conoscenza, il Comune di residenza dell'ospite, dell'avvenuto ricovero. Entro 6 mesi dal ricovero, l'Ospite deve portare la residente presso la Fondazione Sassi

L'Ospite che arreca danno alle strutture, all'arredamento e alle attrezzature, dovrà provvedere al rimborso della riparazione o della sostituzione.

Per gli ospiti degenti in una camera doppia o tripla, è concesso usufruire del televisore solo ed esclusivamente previo parere favorevole del o dei compagni di stanza.

## **RETTA DI DEGENZA DAL 01/01/2019**

Le rette di degenza a far tempo dal 01/01/2019 subiranno un aumento come deliberato dal C.d.A. del 31/10/2018, e, pertanto saranno le seguenti:

Per i Sigg. Ospiti già degenti al 30/06/2017 gli aumenti saranno i seguenti:

euro 52,50 giornaliera camera singola  
euro 49,00 giornaliera camera plurima

Per i Sigg. Ospiti già degenti dal 01/07/2017 al 31/12/2018 :

euro 50,00 giornaliera camera plurima  
euro 52,50 giornaliera camera singola

Per i nuovi Ospiti che entreranno in struttura dal 01/01/2019:

euro 52,50 giornaliera camera plurima  
euro 55,50 giornaliera camera singola

EXTRA RETTA – PRESTAZIONI SPECIFICHE : servizio di parrucchiere, se effettuato, inserito in retta.

SCONTO PER ASSENZE GIUSTIFICATE: nessuno sconto

TRASPORTO PER VISITE SPECIALISTICHE : non compreso a carico utente. Da pagare direttamente alla ditta di trasporto.

## DEPOSITO CAUZIONALE

All'atto dell'ingresso vanno versati Euro 750,00 a titolo di deposito cauzionale non fruttifero, da rimborsare all'atto della dimissione o decesso, fatto salvo il diritto della Fondazione di trattenerlo a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite e del Terzo Obbligato.

L'estratto conto della retta di degenza viene emesso mensilmente ed inviato al domicilio della persona indicata dall'Ospite. Il pagamento della stessa deve essere effettuato presso la Tesoreria dell'Istituto Bancario S. Paolo, Ag. di Gropello C., entro il giorno 10 di ogni mese. Per ogni giorno di ritardo è prevista l'applicazione degli interessi di legge pari al 5%.

Nessuna somma di denaro deve essere versata dagli ospiti o dai familiari al personale, nè a titolo di mancia, nè a titolo di deposito.

Gli addetti dell'Ufficio amministrativo sono a disposizione per ogni ulteriore chiarimento.  
Orari ufficio: tutti i giorni da lunedì a sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

## **RILASCIO CARTELLA SANITARIA (FASAS)**

La richiesta per la consegna della copia della cartella sanitaria, avverrà entro 15 giorni dalla richiesta medesima, versando alla Fondazione un corrispettivo di Euro 30,00

## **DICHIARAZIONE FINI FISCALI**

Annualmente, a bilancio approvato riferito all'esercizio dell'anno precedente, verrà rilasciata la certificazione ai fini fiscali. Il cedolino sarà intestato all'Ospite

## **ORARI VISITE**

Gli Ospiti possono ricevere visite nelle seguenti fascia oraria:

dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Un particolare invito, rivolgiamo ai Sigg. parenti di rispettare gli orari indicati per ragione legati all'organizzazione ed al riposo dei degenti (08,00 / 09,00 e 13,30 / 15,30)

Permessi di visita in orari diversi potranno essere rilasciati dal Direttore, previa richiesta e valutazione del caso.

In casi di particolari necessità è consentita la presenza di un familiare su autorizzazione del Direttore.

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

Sala comune:	Pranzo ore 12.00- Cena ore 18.30.
Reparti:	Pranzo ore 11.30- Cena ore 18.15.

## **DIMISSIONI E ALLONTANAMENTO DELL'OSPITE**

Il Consiglio di Amministrazione può decidere di allontanare un Ospite, con provvedimento motivato, qualora questi:

- commetta gravi infrazioni al regolamento interno;

- sia moroso nel pagamento della retta per almeno 60 giorni;
- di modificazione delle patologie del degente, di tipo psichiatrico e/o di malattia di Alzheimer, nei soli casi che si manifesti una oggettiva difficoltà di gestione all'interno della Struttura, sia per l'organizzazione della stessa sia per gli altri ospiti degenti.

La dimissione per uno dei su citati motivi, deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione di recesso del contratto da parte della Rsa. La dimissione deve avvenire in forma assistita con i servizi sociali territoriali e con la Ats di Pavia e comunque, e non può avvenire fino a nuova sistemazione in una Struttura adeguata al ricovero del degente dimissionato. Tutta la documentazione sanitaria dell'Ospite, verrà trasmessa alla nuova destinazione al fine di garantire ed assicurare la continuità delle cure.

In caso di decesso dell'ospite si provvederà tempestivamente ad avvisare i parenti o chi civilmente responsabile. Nel frattempo la Rsa provvederà a tutte le immediate incombenze e all'approntamento della Camera Mortuaria, lasciando che i parenti, le persone responsabili o loro incaricati, in tutta autonomia provvedano ai successivi adempimenti.

La Direzione consegnerà gli effetti personali a quant'altro di proprietà del defunto agli effettivi aventi diritto.

Se il decesso dovesse avvenire entro il giorno 15 del mese, l'Ente tratterrà fino al giorno 15 la retta di degenza rifondendo la retta dal giorno 16 fino al termine del mese. In caso di decesso dopo il giorno 15, l'Ente tratterrà la retta fino al termine del mese.

L'Ospite che desidera lasciare la Casa di Riposo deve darne formale comunicazione scritta alla Direzione dell'Ente con preavviso di almeno 15 giorni.

E' vietato fornire all'Ospite farmaci, alimenti o bevande da parte di familiari o di visitatori senza il consenso del Direttore.

## **PUBBLICITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Il Consiglio della Fondazione mette a disposizione degli ospiti e dei famigliari, la Carta dei Servizi in essere presso l'atrio di ingresso e nella bacheca dedicata alle comunicazione riservate ai degenti ed ai loro famigliari. Ogni qual volta dovesse essere aggiornata la Carta dei Servizi, sarà cura del comparto animativo distribuire i moduli di presa visione delle nuove versioni del documento.

Sarà inoltre dovere della Fondazione allegare al proprio sito, [www.sassigropello.it](http://www.sassigropello.it) la Carta dei Servizi in vigore, nonché inoltrarla all'Ats di Pavia, la quale si adopererà ad allegarla alla pagina a noi dedicata nel sito [www.asl.pavia.it](http://www.asl.pavia.it)

## **QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE**

Annualmente vengono somministrati ai famigliari degli Ospiti, agli Ospiti stessi e al personale, dei questionari di soddisfazione (nei quali è possibile segnalare disservizi), i quali vengono elaborati annualmente. I risultati vengono affissi nelle bacheche all'interno della Fondazione. L'Amministrazione sulla base dei risultati, valuta le eventuali azioni da intraprendere.

Non di meno importanza è il questionario dei Reclami, Suggestimenti, Disservizi, Apprezzamenti. Anche questi saranno raccolti annualmente e saranno valutati. In caso di segnalazioni di interesse collettivo, saranno diffusi.

## **RECLAMI**

I reclami possono essere presentati in forma scritta e consegnati all' ufficio Amministrativo.

La Direzione si impegna a prendere visione del problema e a dare una risposta entro 10 giorni.

---

## **L'AMMINISTRAZIONE**

(Approvato nella seduta del CdA del 31/10/2018)

# FONDAZIONE SASSI ONLUS

## GROPELLO CAIROLI

### MODELLO SEGNALAZIONE : documento atto a tutelare i diritti delle persone assistite

MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE:

- SUGGERIMENTO
- APPREZZAMENTO
- RECLAMO
- DISSERVIZIO

Motivo della segnalazione :

---

---

---

---

---

---

Il presente modulo sarà preso in considerazione solo previo indicazione del nome, del cognome e dell'Ospite di riferimento.

Nome \_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_




Ospite di riferimento \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

# Allegato 1

Allegato 2



## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI

GIORNATA IN STRUTTURA	 SODDISFATTO	 ACCETTABILE	 INSODDISFATTO
ORARIO DI ALZATA			
IGIENE PERSONALE			
PRIMA COLAZIONE			
I CIBI SERVITI			
ORARI DI RIPOSO			




SERVIZI EFFETTUATI	 SODDISFATTO	 ACCETTABILE	 INSODDISFATTO
MEDICA			
INFERMIERISTICA			
FISIOTERAPICA			
PERSONALE AUSILIARIO			
ANIMAZIONE			
LAVANDERIA			
AMMINISTRAZIONE			

I RAPPORTI COL PERSONALE	 SODDISFATTO	 ACCETTABILE	 INSODDISFATTO
GENTILEZZA			
DISPONIBILITA'			
CAPACITA' ASCOLTO			

LA RESIDENZA	 SODDISFATTO	 ACCETTABILE	 INSODDISFATTO
LA SUA STANZA NUCLEO _____			
IL NUCLEO DOVE VIVE _____			
GLI AMBIENTI COMUNI			

VALUTAZIONI CONCLUSIVE	 SI'	 ABBASTANZA	 NO
SI TROVA BENE PRESSO LA NOSTRA RESIDENZA?			
INTORNO A LEI SENTE CALORE E ACCOGLIENZA?			
CONSIGLIEREBBE LA RESIDENZA AD UN SUO CONOSCENTE?			

## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI

GIORNATA IN STRUTTURA	 SODDISFATTO	 ACCETTABILE	 INSODDISFATTO
ORARIO DI ALZATA			
IGIENE PERSONALE			
PRIMA COLAZIONE			
I CIBI SERVITI			
ORARI DI RIPOSO			

SERVIZI EFFETTUATI	 SODDISFATTO	 ACCETTABILE	 INSODDISFATTO
MEDICA			
INFERMIERISTICA			
FISIOTERAPICA			
PERSONALE AUSILIARIO			
ANIMAZIONE			
LAVANDERIA			
AMMINISTRAZIONE			

I RAPPORTI COL PERSONALE	 SODDISFATTO	 ACCETTABILE	 INSODDISFATTO
GENTILEZZA			
DISPONIBILITA'			
CAPACITA' ASCOLTO			

LA RESIDENZA	 SODDISFATTO	 ACCETTABILE	 INSODDISFATTO
LA SUA STANZA NUCLEO _____			
IL NUCLEO DOVE VIVE _____			
GLI AMBIENTI COMUNI			

VALUTAZIONI CONCLUSIVE	 SI'	 ABBASTANZA	 NO
SI TROVA BENE PRESSO LA NOSTRA RESIDENZA?			
INTORNO A LEI SENTE CALORE E ACCOGLIENZA?			
CONSIGLIEREBBE LA RESIDENZA AD UN SUO CONOSCENTE?			



### CONTRATTO DI INGRESSI TRA :

La Fondazione Pio Istituto Fam. Ing. E. Sassi Onlus, avente CF 80005780186 e P.IVA 01309770186, sita in Gropello Cairoli in via Libertà, 121, regolarmente iscritta nel registro delle persone giuridiche della Camera di Commercio di Pavia, con sede legale al medesimo indirizzo di cui sopra e presieduta pro tempore dal Sig. Paolo Franchini, di seguito per brevità indicato come **Ente**, e

SIG. / SIG.RA	CODICE FISCALE	NATO/A
IL	RESIDENTE A	INDIRIZZO

Di seguito per brevità indicato come Ospite e/o

SIG. / SIG.RA	CODICE FISCALE	NATO/A IL
GRADO PARENTELA	RESIDENTE A	INDIRIZZO
SIG. / SIG.RA	CODICE FISCALE	NATO/A IL
GRADO PARENTELA	RESIDENTE A	INDIRIZZO

Dell'Ospite di cui sopra indicato per brevità come Terzo/i e/o

Tutore/Curatore/Ads/Comune	CODICE FISCALE	NATO/A IL
	RESIDENTE A	INDIRIZZO

Si conviene e si stipula quanto segue :

1.A seguito dell'accettazione della domanda presentata unitamente a tutta la documentazione clinica, con il presente atto il sottoscritto/a Ospite chiede per sé il ricovero presso la Rsa dichiarando che:

- l'obbligazione economica viene assunta anche in via solidale, dall'eventuale Terzo che sottoscrive il presente contratto di ingresso per accettazione e assunzione solidale delle correlative obbligazioni;
- e/o il tutore/curatore/ads chiede in nome e per conto dell'Ospite l'ingresso presso la Rsa in conformità al provvedimento del Tribunale di \_\_\_\_\_ che si allega al presente contratto;
- è fissato l'ingresso in data \_\_\_\_\_ ;

L'Ente ha verificato al momento dell'ingresso che l'Ospite ha le caratteristiche e manifesta condizioni di bisogno previste per le Rsa, assicurando che l'inserimento in struttura che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali complesse saranno comunicate alla ATS o al Comune di provenienza.

2.L'Ospite e/o il Terzo si obbliga/obbligano :

- al pagamento della retta nei termini previsti;
- a rispettare tutte le norme ed i regolamenti dell'Ente;
- ad avvertire il Direttore Sanitario o la Coordinatrice per eventuali assenze;
- a fornire tutta la documentazione richiesta per il ricovero e l'adempimento di tutte le pratiche necessarie;
- a provvedere direttamente per eventuali denunce dei redditi, pratiche per esenzioni ticket e quanto altro necessario o richiesto da Legge, prendendo atto che gli Uffici della Fondazione sono a disposizione per fornire eventuali informazioni;
- a rispettare tutte le normative in materia di sicurezza ed in particolare il rispetto di : fumo, introduzione di arredi e apparecchi elettrici, cibo, previa autorizzazione scritta della Direttrice Sanitaria o della Coordinatrice (vedi foglio divieti da controfirmare);
- a comunicare qualsiasi variazione del recapito di riferimento dei caregivers, anche se temporaneo;

- a condividere il Fasas con l'equipe sanitaria; firmare il consenso informato ai trattamenti sanitari per approvazione, firmare tutta la documentazione inerente la privacy ed il trattamento dei dati personali;

- a fornire i capi richiesti e a integrarli.

L'Ospite e/o il Terzo dichiara/dichiarano di farsi carico inoltre delle eventuali spese non comprese nella retta giornaliera quali : spese sanitarie non riconosciute dal SSR quali visite specialistiche, spese di trasporto, personali (abbigliamento, prestazioni accessorie, generi voluttuari), parrucchiera.

3. L'Ospite e/o il Terzo si impegna / impegnano altresì:

- al rispetto del regolamento di ospitalità

4. L'Ospite o il terzo prende / prendono atto del fatto che nel corso del ricovero la retta possa subire delle variazioni. L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta almeno in base all'aumento dell'indice Istat, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Dette variazioni devono essere comunicate per iscritto all'Ospite e/o al Terzo per iscritto almeno 15 giorni prima l'applicazione delle nuove tariffe.

5. La retta giornaliera a carico dell'Ospite e/o Terzo è di **Euro 52,50** in camera **PLURIMA** per tutti gli altri al netto del contributo sanitario regionale e con l'applicazione del bollo previsto dalla normativa vigente in materia. Le camere **single** hanno un costo di **Euro 55,50**. La retta è da pagare entro il giorno 10 del mese entrante (es. : retta febbraio emessa alla fine del mese di gennaio e da pagare entro il 10 di febbraio). Nella retta sono inclusi :

- vitto e alloggio;

- assistenza medica 24 ore die con servizio di presenza o reperibilità;

- assistenza infermieristica 24 ore die;

- tutti i farmaci, come prescritto da normativa generale;

- igiene e cura della persona, garantiti dagli addetti alla assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici controlli, in coerenza con le consegne medico – infermieristiche. Gli operatori svolgono assistenza all'Ospite aiutandolo all'espletamento di tutti i bisogni;

- prestazioni di base di barbiere e parrucchiere;

- servizio guardaroba/lavanderia che effettua lavaggio, stiratura e riordino della biancheria personale.

All'atto dell'ingresso sono da versare Euro 750,00 a titolo di cauzione non fruttifera da rimborsare all'atto della dimissione o decesso fatto salvo il diritto della Fondazione di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite e del Terzo Obbligato.

Sono escluse, in ogni caso, dalla retta tutti i costi specificati al punto 2.

Non sono previste prestazioni accessorie a pagamento erogate dall'ENTE.

Le assenze temporanee diverse dai ricoveri ospedalieri dell'ospite devono essere comunicate

Le assenze non danno diritto ad alcun sconto alla retta.

A fronte del pagamento della retta l'Ente si impegna, ai sensi della normativa vigente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo :

- Alla stipula e al mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale;
- Al rispetto della privacy dell'Ospite ai sensi del D.Lgs 196/03 e s.m.i.
- Alla predisposizione e aggiornamento della documentazione sanitaria e socio sanitaria;
- Alla diffusione della carta dei servizi;
- a rispettare tutti i protocolli interni;
- a rispettare tutte le indicazioni dettate dalle Leggi Regionali sulle Rsa;
- ad assistere nel massimo delle proprie possibilità il degente;
- a custodire i beni;
- a rilasciare le certificazioni delle rette ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi;
- inoltrare un preavviso per eventuali dimissioni;

- a provvedere alla cancellazione del nuovo ospite dagli elenchi del Medico di Medicina Generale (Medico Condotta).

6. Il versamento della retta va effettuato entro il 10 del mese a mezzo bonifico bancario o Sepa (Ex Rid).

7. In caso di mancato pagamento nei termini sopra stabiliti, l'Ospite è tenuto a versare l'intero importo maggiorato degli interessi legali pari al 5%, in caso di mancato pagamento della retta di degenza entro 60 giorni dalla scadenza della medesima, l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la Fondazione entro 30 giorni dalla comunicazione da parte della Fondazione del recesso. La dimissione verrà in forma assistita con i servizi sociali del territorio e con la Ats di Pavia e comunque, non può avvenire senza prima avere trovato una sistemazione adeguata del degente dimissionato.

8. Qualora l'Ospite o il Terzo decidano recedere dal presente contratto, dovrà/dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta di almeno 15 giorni

In caso di decesso dell'ospite si provvederà tempestivamente ad avvisare i parenti o chi civilmente responsabile. Nel frattempo la Rsa provvederà a tutte le immediate incombenze e all'approntamento della Camera Mortuaria, lasciando che i parenti, le persone responsabili o loro incaricati, in tutta autonomia provvedano ai successivi adempimenti.

La Direzione consegnerà gli effetti personali a quant'altro di proprietà del defunto agli effettivi aventi diritto. Se il decesso dovesse avvenire entro il giorno 15 del mese, l'Ente tratterà fino al giorno 15 la retta di degenza rifondendo la retta dal giorno 16 fino al termine del mese. In caso di decesso dopo il giorno 15, l'Ente tratterà la retta fino al termine del mese.

9. L'Ente ha facoltà di recedere dal presente contratto e quindi di allontanare l'Ospite (secondo le procedure di cui al punto 7), qualora questi commetta gravi infrazioni al regolamento interno, sia moroso al pagamento per più di 60 giorni, alla modificazione delle patologie del degente, di tipo psichiatrico e/o di malattia di Alzheimer, nei soli casi si manifesti una oggettiva difficoltà di gestione all'interno della Struttura, sia per l'organizzazione della stessa sia per gli altri ospiti degenti.

10. Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Ospite in Rsa riportata nel fascicolo socio assistenziale.

11. Il presente contratto ha validità dal momento di ingresso dell'Ospite, non ha scadenza ed è valido sino al momento delle dimissioni dell'Ospite. Eventuali modifiche dovute al cambiamento di normative vengono recepite con la presente. Altre modifiche al presente dovranno avvenire in forma scritta ed approvate da entrambi le parti. E' fatto divieto di cessione del contratto salvo consenso scritto fra le parti.

12. Varie:

- l'Ospite sarà, in relazione al SSR, dimesso dal medico di base e messo in carico alla Rsa;

- la residenza dell'Ospite deve essere trasferita presso la Fondazione entro 6 mesi dalla data dell'ingresso;

- si prenda atto che, nel caso in cui l'Ospite si trovi, per effetto di menomazione sia fisica che psichica, nell'impossibilità di provvedere, anche in via temporanea ai propri interessi ed in particolare alla firma del consenso informato per il trattamento sanitario e la condivisione dei Pai, accettazioni di ricoveri ospedalieri, e quant'altro di interesse dell'Ospite medesimo la Rsa è obbligata a darne comunicazione all'Ats al fine dell'individuazione di un Amministratore di Sostegno; non solo, verrà inoltrato al familiare di riferimento, da controfirmare, un documento nel quale si indica il bisogno di nomina di un ADS o di un tutore.

- i familiari possono visitare liberamente in loco congiunti dalle ore 09.00 alle ore 13.30 e dalle 15.30 alle 20.00. Dalle 08.00 alle 09.00 e dalle 13.30 alle 15.30 è possibile visitare i congiunti rispettando la privacy di ciascun Ospite e pertanto occorre sostare nei saloni comuni.

- l'Ente non garantisce la presenza di un proprio operatore al seguito dell'ospite degente né a conseguenza di ricorso al 118 per un evento acuto, né per un ricovero ospedaliero.

- in caso di decesso, i famigliari dovranno provvedere in proprio al servizio di onoranze funebri, liberi di scegliere tra ditte di loro gradimento e fiducia. Il costo è a carico dei famigliari.

- con la firma del presente contratto si dichiara di aver preso visione della carta dei servizi allegata al presente contratto;
- con la presente si prende atto che per esigenze organizzative la Rsa potrà effettuare cambi di camera garantendo sempre la tipologia dell'ospitalità all'interno dell'Istituto;
- l'Ente mette a disposizione un modulo per le lamentele e per la soddisfazione degli Ospiti e uno dei loro famigliari;
- su richiesta degli interessati sarà rilasciata copia del Fasas al costo di Euro 30,00 per spese di segreteria.

Letto, confermato e sottoscritto in duplice originale

Gropello Cairoli, \_\_\_\_\_

OSPITE / TERZO / ADS		PER L'ENTE	
----------------------	--	------------	--

Le clausole ai n° 5,7,8,9, 11, 12 del presente atto devono intendersi conosciute espressamente approvate per iscritto dalle parti, ai sensi dell'art. 1341, comma 2 del c.c.

Gropello Cairoli, \_\_\_\_\_

OSPITE / TERZO / ADS		PER L'ENTE	
----------------------	--	------------	--

**E' possibile richiedere l'intervento del difensore civico territoriale, se secondo l'utente sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni e/o per ogni altra necessità. E' possibile inoltre contattare l'URP e l'UPS dell'Ats di Pavia (03824311).**

**NORME DI SICUREZZA PER OSPITI, PARENTI E DIPENDENTI**

**E' VIETATO IN TUTTI GLI AMBIENTI**

(camere, servizi, igienici, corridoi, soggiorni, ecc...)

- **Fumare.**
- Utilizzare apparecchi elettrici (stufe, ventilatori, scaldavivande, coperte, fornelli, ferri da stiro, rasoi elettrici, asciugacapelli, ecc) senza la preventiva autorizzazione SCRITTA da parte della Coordinatrice o della Direttrice
- Manomettere l'impianto elettrico, installare prolunghe o raccordi.
- Utilizzare coperte collegate all'impianto elettrico. Le coperte sono fornite dall'ente.
- Conservare recipienti con: liquidi o gas tossici e infiammabili.
- Collocare arredi personali senza specifica autorizzazione della Direzione.
- Posizionare oggetti sopra gli armadi o sui davanzali esterni delle finestre (es.: vasi, bottiglie, etc..).
- Ingombrare i punti di passaggio
- Lasciare aperti i locali di servizio quali: sale mediche, cucinette di piano, magazzini con prodotti chimici e tutti i locali non destinati alla residenzialità degli ospiti. **CHIUDERE SEMPRE.**
- Lasciare accese, durante il periodo natalizio, le luci dei presepi la sera/notte; è permesso tenerli accesi solo di giorno.
- Non portare dall'esterno farmaci, cibi, bevande e distribuirli agli Ospiti. E' fatto in ogni caso divieto di somministrazione agli Ospiti farmaci, cibi e bevande pur presenti in Struttura, risultando tale attività di esclusiva competenza del personale autorizzato.
- Non lasciare alcun oggetto di valore agli Ospiti.

Tutti i lavoratori, famigliari ed Ospiti sono tenuti a rispettare e controllare le disposizioni, segnalando tempestivamente alla Direzione ogni comportamento contrario alle suddette.

**SI PREGA DI SEGNALARE OGNI EVENTUALE FONTE DI PERICOLO**

19/06/2017

La Direzione

Ospite \_\_\_\_\_

Preso Visione e accettazione \_\_\_\_\_