

Residenza Sanitaria Assistenziale

“San Riccardo Pampuri”

Via Sesia, 23

Trivolzio (Pavia)

CARTA DEI SERVIZI

Data Emissione: 01/01/2019

Rev. 01/2019

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli utenti che vogliono essere accolti presso la Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) San Riccardo Pampuri ed ai loro familiari e costituisce uno strumento volto a dare una corretta informazione riguardo ai servizi offerti.

Si tratta di un importante documento informativo che permette di conoscere la RSA San Riccardo Pampuri, i principi fondamentali che pone alla base di tutti gli interventi, gli obiettivi verso i quali indirizza le scelte operative, i servizi che mette a disposizione, le figure di riferimento e l'*équipe* multi-professionale che vi opera, gli strumenti di controllo che adotta a garanzia della qualità delle prestazioni e le modalità con le quali regola i rapporti tra gli Ospiti con i loro familiari e la struttura.

Il sistema dei servizi che si presenta riconosce il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita con una propria dimensione emotiva, psicologica ed affettiva e, per questo motivo, è dinamico, flessibile e aperto ad un confronto continuo con le esigenze degli utenti e dei loro familiari ed è teso a creare con loro un rapporto di fiducia, di dialogo e di collaborazione per rendere i servizi più efficienti e vicini ai bisogni, attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni.

Cooperativa sociale KCS Live

1	CENNI STORICI E PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	5
1.1	Cenni storici	5
1.2	La missione istituzionale	6
1.3	Le caratteristiche generali	7
1.4	Come raggiungere la struttura	8
1.5	Il gestore dei servizi.....	8
1.5.1	<i>Scheda informativa del gestore</i>	<i>9</i>
1.6	Il codice etico.....	10
2	PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO	10
2.1	L'ammissione alla RSA San Riccardo Pampuri	10
2.1.1	<i>La documentazione necessaria per la richiesta di ammissione</i>	<i>11</i>
2.2	L'ingresso in struttura	12
2.3	La giornata tipo.....	13
2.4	L'équipe assistenziale	14
3	I SERVIZI OFFERTI	15
3.1	I servizi socio sanitari	16
3.1.1	<i>Il servizio medico</i>	<i>16</i>
3.1.2	<i>Il servizio infermieristico.....</i>	<i>17</i>
3.1.3	<i>Il servizio socio assistenziale.....</i>	<i>17</i>
3.1.4	<i>Il servizio riabilitativo</i>	<i>17</i>
3.1.5	<i>Il servizio educativo e di animazione.....</i>	<i>17</i>
3.1.6	<i>Farmaci, ausili per l'incontinenza, gas medicali e trasporti in ambulanza</i>	<i>18</i>
3.2	I servizi alberghieri.....	18
3.2.1	<i>Il servizio di ristorazione</i>	<i>18</i>
3.2.2	<i>Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba.....</i>	<i>19</i>
3.2.3	<i>Il servizio di pulizia degli ambienti</i>	<i>19</i>
3.3	I servizi generali.....	19
3.3.1	<i>Hall-reception-centralino.....</i>	<i>19</i>
3.3.2	<i>Il servizio amministrativo</i>	<i>20</i>
3.3.3	<i>L'ufficio relazioni con il pubblico (URP).....</i>	<i>20</i>
3.3.4	<i>La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute</i>	<i>20</i>
3.3.5	<i>Il servizio di manutenzione.....</i>	<i>21</i>
3.3.6	<i>Il servizio di parrucchiere, di barbiere e di podologo.....</i>	<i>21</i>
3.3.7	<i>L'assistenza religiosa</i>	<i>21</i>
3.3.8	<i>Il servizio bar e televisione.....</i>	<i>22</i>
3.3.9	<i>Custodia valori.....</i>	<i>22</i>
4	GLI STANDARD DI QUALITA'	23
4.1	La politica della qualità	23
4.1.1	<i>La customer satisfaction ad Ospiti e parenti.....</i>	<i>23</i>
4.1.2	<i>La scheda reclami ed encomi</i>	<i>24</i>
4.1.3	<i>La customer satisfaction degli operatori.....</i>	<i>24</i>
5	LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO	25
5.1	I posti letto accreditati e contrattualizzati (n° 114).....	25
5.2	Le modalità di pagamento della retta.....	26
6	LE PROCEDURE DI DIMISSIONE	28

7	L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI	30
7.1	La presenza dei familiari	30
7.2	Il fumo.....	30
7.3	I permessi di uscita e le libertà personali	31
7.4	La corrispondenza.....	31
7.5	Consenso informato e tutela della privacy.....	31
7.6	La personalizzazione delle camere.....	32
7.7	La polizza assicurativa.....	32
8	ALLEGATI.....	32
	La carta dei diritti della persona anziana	32
	Modello domanda di ammissione in RSA	32
	Allegato alla domanda di ammissione	32
	Amministratore di sostegno.....	32
	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei famigliari	32
	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori.....	32
	Scheda di segnalazione disservizio	32
	Menù tipo.....	32

1 CENNI STORICI E PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 Cenni storici

La RSA San Riccardo Pampuri di Trivolzio è nata per volere della Comunità di Trivolzio unitamente alla Provincia Lombardo-Veneta dei Fatebenefratelli per ricordare Fra Riccardo Pampuri, medico religioso dei Fatebenefratelli, figlio della terra Pavese, assunto agli onori degli altari il 1° novembre 1989.

San Riccardo Pampuri, nacque a Trivolzio (PV) il 02 agosto 1897 e fu battezzato con i nomi di Erminio, Filippo. La sua formazione si realizzò al Collegio S. Agostino di Pavia e all'Università pavese dove si laureò in medicina e chirurgia. Partecipò alla guerra 1915-1918 come addetto alla Sanità e, dopo la laurea, svolse la professione di medico condotto a Morimondo.

Medico sempre attento e sensibile verso i suoi malati, laico impegnato nella vita parrocchiale e sociale, innamorato dell'Eucaristia, devoto della Vergine Maria, volle consacrarsi a Dio nel servizio dei fratelli malati e il 21 ottobre 1927 entrò come novizio, a Brescia, nell'Ordine dei Fatebenefratelli assumendo il nome nuovo di fra Riccardo. Il 24 ottobre 1928 fra Riccardo emise la Professione Religiosa e continuò a prodigarsi per tutte le persone malate e bisognose. Il 20 aprile 1930, essendosi aggravato il suo stato di salute fu trasferito a Milano, presso l'Ospedale "S. Giuseppe", dove morì santamente il 1 maggio 1930.

La sua breve ma intensa vita spesa per i fratelli è di esempio per tutte le persone che si dedicano alla cura e all'assistenza dei poveri e dei malati e fu proposta come modello da Giovanni Paolo II con la beatificazione il 04 ottobre 1981 e con la canonizzazione il 1 novembre 1989.

L'ordine ospedaliero, di cui fu membro eminente S. Riccardo, ebbe come fondatore San Giovanni di Dio e fu approvato da San Pio V nel 1572. Giovanni di Dio nacque a Montemor-o-Novo (Portogallo) nel 1495; dopo una vita burrascosa, vedendo maltrattare i malati di mente e scambiato per pazzo egli stesso, trovò la sua vocazione ed iniziò la straordinaria avventura di carità al servizio dell'uomo

malato e bisognoso. Fu un uomo che conobbe e sperimentò le angosce della totale emarginazione, il dolore fisico e morale. Anticipatore della moderna medicina, Cesare Lombroso lo definì “L’ideatore dell’Ospedale moderno”. Egli ha lasciato ai suoi seguaci una formula che li caratterizza da sempre: “ il massimo della scienza insieme al massimo della carità”. Morì a Granada (Spagna) il 18 marzo 1550. L’esempio della sua dedizione nell’ospedale da lui fondato a Granada (1538), fu mantenuto vivo dai suoi primi compagni che continuarono la sua missione e si diffusero nel mondo allora conosciuto. La frase con la quale Giovanni chiedeva l’elemosina per le strade di Granada: “Fate del bene fratelli, a voi stessi per amor di Dio”, ripetuta dai suoi discepoli contribuì in Italia a denominarli “Fatebenefratelli”. Oggi l’Ordine Ospedaliero, presente nei cinque continenti, continua l’opera del Santo Fondatore dedicandosi alla cura, assistenza e prevenzione di stati di malattia, alla lotta all’emarginazione e alle “nuove e vecchie” povertà dell’umanità, attraverso il servizio e l’umanizzazione dell’ambiente socio-sanitario.

1.2 La missione istituzionale

La RSA San Riccardo Pampuri è una struttura residenziale rivolta ad anziani non autosufficienti con compromissioni anche severe a livello cognitivo e/ delle autonomie funzionali e si propone loro quale luogo di cura, di assistenza e di vita. La struttura si pone la finalità di assistere e di prendersi cura di persone anziane fragili in un ambito accogliente, confortevole e protetto attraverso l’erogazione di servizi:

- abitativi, di vita e di alloggio a carattere alberghiero;
- assistenziali, per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana;
- sanitari di base, comprensivi delle prestazioni mediche generiche, infermieristiche, riabilitative e farmaceutiche, per il mantenimento e per 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 di solitudine;

ed opera 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 ed affettiva e non necessariamente come momento patologico o come momento di perdita.

La RSA San Riccardo Pampuri è funzionante tutti i giorni dell’anno, festivi compresi, e l’organizzazione è sempre pronta ad intervenire sui bisogni socio-

sanitari complessi della persona ricoverata ed a rispondere alle esigenze primarie e secondarie della loro vita quotidiana, grazie a servizi socio-educativi ed alberghieri strutturati.

Nell'operatività quotidiana le attività si svolgono nel rispetto della centralità, dell'individualità e della dignità della persona e si applicano i principi fondamentali di eguaglianza, di imparzialità, di parità di trattamento, di informazione, di sicurezza personale, di autodeterminazione e di libera espressione, di esercizio della propria religione e di rispetto della *privacy*.

La *mission* della RSA è quindi rivolta a garantire una dignitosa qualità di vita ai suoi Ospiti in considerazione dei loro peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con le loro famiglie e con i servizi territoriali.

1.3 Le caratteristiche generali

La RSA San Riccardo Pampuri, sita in Trivolzio (PV) - Via Sesia, 23 - è autorizzata al funzionamento e accreditata per n° 114 posti letto, tutti contrattualizzati con l'ATS di Pavia.

La RSA risponde a tutte le norme strutturali e gestionali indicate e richieste dal piano sanitario regionale e dalle normative vigenti ed opera sotto il controllo e la vigilanza esercitate dall'ATS di Pavia per conto della Regione Lombardia.

La struttura offre prioritariamente un servizio di ospitalità a lungo termine e la possibilità di usufruire di ricoveri temporanei con la finalità di dare un sostegno alle famiglie nei periodi in cui la gestione dell'anziano al domicilio risulta difficoltosa.

La RSA San Riccardo Pampuri è strutturata in 2 fabbricati collegati ed integrati tra loro ed organizzata in nuclei abitativi distinti e/o contigui.

Presso ciascun nucleo abitativo sono presenti la sala pranzo, il soggiorno/salottino, la tisaneria, l'infermeria, l'ambulatorio medico, il bagno assistito e i locali accessori e di servizio.

Le camere sono a uno, due, tre o quattro posti letto, dotate di bagno e predisposte per l'installazione di un televisore. L'arredamento di stile alberghiero è funzionale alle esigenze di Ospiti non autosufficienti e gli spazi sono organizzati per agevolare il movimento con eventuali ausili.

Ogni singolo posto letto è dotato di un sistema di chiamata.

La struttura è caratterizzata da una armoniosa suddivisione degli spazi e garantisce un'ottima fruibilità sia delle aree comuni generali sia delle aree di servizio all'interno dei singoli nuclei.

Al piano terra sono fruibili da Ospiti e parenti diversi locali accessori e di supporto quali:

- hall/reception;

- ufficio relazioni con il pubblico (URP);
- direzione amministrativa con i rispettivi uffici;
- locale di culto;
- museo di San Riccardo Pampuri;
- biblioteca;
- sala consiliare;
- sala polivalente e TV;
- angolo bar ben dotato di distribuzione di *snacks* e di bevande calde e fredde e i locali per i servizi alberghieri (cucina, lavanderia, magazzini).

La struttura dispone di un vasto parco attrezzato ai limiti dell'abitato di Trivolzio.

1.4 Come raggiungere la struttura

Telefono Centralino/Reception:	0382/93671
Telefax:	0382/934884
PEC:	kcslive@legalmail.it
E-mail:	trivolzio@kcslive.it
La struttura è situata a Trivolzio in provincia di Pavia, in posizione equidistante tra Pavia e Milano, a circa venti minuti dal capoluogo lombardo:	
R.S.A. San Riccardo Pampuri	
Via Sesia, 23	
27020 Trivolzio (PV)	

La RSA è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Automobile:
 - DA MILANO: autostrada Milano-Genova, uscita Bereguardo, direzione Abbiategrasso-Trivolzio cartello stradale Casa di Riposo;
 - DA PAVIA: Super strada di Pavia, ultima uscita prima del casello di Bereguardo;
- Mezzi pubblici:
 - Bus da Pavia;
 - Bus da Milano – Casorate Primo – Trivolzio.

Utenti potenziali e loro famigliari possono effettuare visite guidate alla Struttura al fine di poter meglio valutare in via preventiva il gradimento della struttura, capirne il funzionamento e conoscere gli operatori, previo appuntamento da definire con l'URP.

1.5 Il gestore dei servizi

Il gestore dei servizi della RSA San Riccardo Pampuri, di proprietà dell'Ente Morale Provincia Lombardo Veneta dell'Ordine ospedaliero di San Giovanni di Dio - Fatebenefratelli, è la cooperativa sociale KCS live appartenente al consorzio stabile KCS che ha acquisito esperienze consolidate e qualificate in Strutture socio-

sanitarie ed in aziende di servizi alberghieri a livello nazionale e che opera come azienda leader nella gestione globale ed integrata di Strutture specializzate per la terza e quarta età e per i disabili.

La struttura è presidiata dal Padre Priore che rappresenta l'Ordine Ospedaliero di S. Giovanni di Dio – Fatebenefratelli e sono presenti una rappresentanza sia delle Suore dell'Immacolata Concezione Madurai, sia dei padri dei Fatebenefratelli che assicurano il sostegno morale e spirituale agli ospiti ed agli Operatori.

1.5.1 Scheda informativa del gestore

Denominazione	KCS live Cooperativa Sociale
Costituzione e durata	18/03/2011 sino a 31/12/2050
C.Fiscale e P.IVA	03738310162
R.E.A.	BG n.° 404246
Registro Imprese	BG 03738310162
Albo Società Cooperative Sezione Categoria Cat. Attiv. esercitata	n. A1465 dal 02/11/11 Cooperative a mutualità prevalente di diritto Cooperative sociali Cooperativa di produzione e lavoro
Sede Legale	24122 Bergamo, Via Rotonda dei Mille, 1
Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Dell'Artigianato, 22 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: direzione@kcslive.it
Consiglio di Amministrazione	Armando Armandi Presidente Carlo V. Civeriati Vice Presidente Carlo Ferri Consigliere Francesco Pieralisi Consigliere Emanuele Intra Consigliere
Responsabile ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (RPD)	Carlo Ferri
Responsabile Servizio Prevenzione (D.L.vo 81/2008):	Pezza Simona
Delegato all'Autocontrollo D.Lgs 193/2007	Elena Colombo
Responsabile della Qualità	Carlo Ferri

Bilancio certificato	a norma di legge
Certificato di Qualità	ISO 9001: 2015

1.6 Il codice etico

KCS live, gestore dei servizi della RSA San Riccardo Pampuri, in ottemperanza al D.Lgs. 231/01 ha adottato il Modello di Organizzazione, gestione e controllo, ha nominato l'Organismo di Vigilanza e ha approvato il codice etico, nel quale sono espressi i principi ed i valori che ispirano la propria attività, che è consultabile presso la struttura ed è affisso nella bacheca della direzione. Gli operatori della struttura devono pertanto fondare le proprie scelte operative su tali principi etici fondamentali e nei rapporti con gli anziani destinatari dei servizi devono utilizzare i criteri di condotta stabiliti.

In particolare, tutti gli operatori devono tutelare la persona "presa in carico" e devono:

- stimolare l'anziano ad essere attivo e partecipe, cercando di soddisfare le sue richieste propositive per consentirgli di esprimere una partecipazione attiva alla propria esistenza;
- operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'anziano per "aiutare l'anziano ad aiutarsi";
- procedere attraverso progetti individuali e Piani Assistenziali Individualizzati per non adeguare rigidamente i bisogni delle persone alle logiche della struttura;
- operare attraverso un lavoro di *équipe* interagendo con gli altri addetti per migliorare la qualità del servizio erogato, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale;
- considerare la struttura come un sistema aperto attraverso la costituzione sia di contatti con la realtà esterna sia di rapporti collaborativi con enti, gruppi di volontariato, scuole ed associazioni.

2 PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

2.1 L'ammissione alla RSA San Riccardo Pampuri

I servizi svolti presso la RSA San Riccardo Pampuri sono rivolti alla popolazione anziana non autosufficiente residente in Lombardia, di età generalmente superiore ai 65 anni. Per gli utenti non residenti in Regione Lombardia l'ammissione può avvenire secondo disponibilità e con modalità da concordare con la direzione della struttura.

Qualora le condizioni psicofisiche dell'ospite siano particolarmente compromesse, è consigliato il ricorso all'individuazione formale di un amministratore di sostegno. L'URP presente nella RSA fornisce tutte le informazioni all'anziano ed alla sua famiglia riguardanti la possibilità di ricorrere all'individuazione di un Amministratore di Sostegno, con l'illustrazione delle modalità di nomina e delle funzioni, così come previsto dalle vigenti norme.

2.1.1 La documentazione necessaria per la richiesta di ammissione

L'accesso alla RSA avviene tramite una specifica richiesta individuale dell'Ospite o di un familiare per esso responsabile da effettuare su apposita modulistica.

La documentazione per la richiesta di ammissione è disponibile presso la reception della struttura e deve essere sottoscritta dall'utente o suo rappresentante, dopo la relativa compilazione. Alla domanda stessa deve essere allegata la relazione medica redatta sul modello costituente parte della modulistica, nel quale si riporta la condizione psico-fisica e comportamentale, nonché la terapia farmacologica in atto con dosaggi e orari di somministrazione.

La modulistica, debitamente compilata, deve essere quindi consegnata direttamente o tramite e-mail (trivolzio@kcslive.it) o fax (0382/934884) all'URP della struttura, che provvede alla sua registrazione.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'*équipe* multi-professionale della struttura possa avviare una corretta presa in carico del futuro Ospite sia dal punto di vista del profilo amministrativo sia da quello socio-sanitario.

La domanda è vagliata dal Responsabile Sanitario della Struttura che insieme all'*équipe* multi-professionale valuta l'appropriatezza della richiesta con le caratteristiche della Struttura e del servizio offerto.

La lista d'attesa è gestita secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda di ingresso, ponendo particolare attenzione ai casi urgenti segnalati dai Servizi Sociali degli Enti Territoriali e delle Aziende Ospedaliere.

Al momento della disponibilità del posto, l'anziano in lista d'attesa e la sua persona di riferimento vengono contattate dalla struttura per concordare le modalità ed i tempi del ricovero. Presi telefonicamente gli accordi, il ricovero deve avvenire entro le 48 ore successive all'avvenuta comunicazione della disponibilità.

La formalizzazione dell'ammissione avviene con la sottoscrizione da parte dell'Ospite (o di un suo caregiver, di un suo tutore, amministratore di sostegno o curatore) del contratto di ospitalità della RSA, predisposto secondo le linee guida contenute nella Deliberazione Giunta Regionale 1185/2013, comprensivo della Carta dei Servizi e dell'accettazione degli obblighi del Contraente in essa contenuti. Con l'ammissione in struttura, la RSA provvede a comunicare al Comune nel cui territorio ha sede, che l'Ospite è ivi residente a carattere permanente per le

procedure inerenti il cambio di residenza e al Comune di provenienza per tutti gli ulteriori adempimenti necessari e conseguenti. Resta a carico del Contraente l'obbligo di curare le procedure per garantire il costante possesso di un valido documento di identità dell'Ospite.

2.2 L'ingresso in struttura

Gli ingressi nella RSA San Riccardo Pampuri sono programmati, di norma, in un giorno feriale da lunedì a venerdì, preferibilmente dalle 09.30 alle 11.00 e dalle 14.00 alle 16.30.

Il momento dell'ingresso di un Ospite in una RSA rappresenta sia per l'individuo e i suoi famigliari sia per gli operatori un passaggio importante perché determina un cambiamento, a volte definitivo, nella vita della persona ed ha una grande incidenza sulle successive fasi di inserimento e, a volte, sull'intero periodo di degenza.

Al suo arrivo l'Ospite viene accolto dall'*équipe* multi-professionale; in particolare:

- il capo sala e il coordinatore ASA provvedono alle opportune presentazioni del nuovo inserito agli Ospiti già presenti ed ai vari operatori addetti in servizio; l'Ospite viene quindi accompagnato a visitare le aree del nucleo e le zone comuni illustrandogli lo svolgimento della vita all'interno della Struttura;
- il Medico Responsabile effettua la visita di ingresso, raccoglie i dati anamnestici e analizza la documentazione sanitaria prodotta dall'Ospite;
- l'animatore e il fisioterapista approfondiscono la conoscenza dell'Ospite ed illustrano le attività organizzate internamente.

Il personale di assistenza segue con particolare attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti per evitare l'isolamento. Tali operatori lo accompagnano all'interno della RSA e pongono attenzione al fatto che famigliarizzi con la struttura, gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della Comunità.

La presa in carico prevede che, all'ingresso, l'Ospite consegni tutta la documentazione clinica in suo possesso relativa a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere, i referti di accertamenti diagnostici e le visite specialistiche al Medico che, dopo un'accurata anamnesi e un esame obiettivo, in collaborazione con l'*équipe* multi-professionale, redige una prima valutazione multidimensionale dell'Ospite, un progetto individuale (PI) e un piano assistenziale individualizzato (PAI) provvisori.

Nei tempi previsti dalla normativa viene così formulato, con la collaborazione e la condivisione del caregiver, il progetto individuale che definisce le aree di

intervento sulla base della valutazione dei bisogni emersi e che esplicita gli obiettivi perseguibili e un primo PAI.

Tale progetto individuale viene predisposto unitamente al PAI in modo completo obbligatoriamente entro 30 giorni dall'ingresso.

Il Progetto individuale e il suo PAI rappresentano il momento di progettazione, di pianificazione e di verifica degli interventi multidisciplinari previsti per il soddisfacimento dei bisogni complessivi di ogni singolo Ospite e, in essi, confluiscono tutte le informazioni che caratterizzano gli aspetti sanitari, assistenziali, motori, cognitivi e socio/relazionali della persona. Il piano individuale ed il PAI vengono rinnovati in base alle caratteristiche ed alle esigenze di ogni singolo Ospite ogni qualvolta si renda necessario e comunque con una periodicità non superiore ai sei mesi.

Il PAI viene sempre condiviso con l'Ospite e/o con il familiare/tutore/amministratore di sostegno. La revisione del PAI è sempre effettuata in *équipe* e il progetto individuale dà atto delle relative rivalutazioni.

Il Medico, contestualmente all'ingresso, predisponde e compone il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSas). All'interno del Fa.Sa.S. viene inserita la Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.OS.I.A.), che costituisce il documento riassuntivo della condizione bio-psicosociale dell'Ospite, così come previsto dalla normativa regionale vigente.

Il Fa.Sa.S., in tutte le sue componenti, viene aggiornato ogni qualvolta si renda necessario e viene verificato periodicamente.

L'assegnazione del posto letto all'Ospite è disposta dalla Direzione in relazione ai bisogni dell'anziano e all'organizzazione dei nuclei. Durante il soggiorno è prevista la possibilità di effettuare variazioni di camera qualora intervengano elementi di incompatibilità tra gli Ospiti della stessa camera oppure mutamenti nelle condizioni psico-fisiche. La variazione della camera può essere attuata anche da parte della Direzione per motivi organizzativi e gestionali. Gli Ospiti, i loro familiari o le persone di loro riferimento vengono preventivamente informati di tali spostamenti che possono anche comportare una variazione della retta giornaliera.

2.3 La giornata tipo

Nella RSA San Riccardo Pampuri la giornata tipo dell'Ospite risulta così articolata:

6.30 - 8.00	Sveglia, igiene e cura della persona, vestizione.
07.00 - 9.00	Prima colazione e somministrazione della terapia.
9.00 - 12.00	Visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera. Idratazione alle ore 10.00 circa

	con distribuzione di una bevanda.
12.00 - 13.00	Pranzo.
13.00 - 15.00	Riposo pomeridiano a letto e cura della persona.
15.00 - 17.30	Merenda, visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera e momenti di svago.
17.30	S. Messa
18.00 - 20.00	Preparazione e distribuzione della cena, trattamenti infermieristici ed assistenziali. Distribuzione di camomilla prima del riposo.
20.00 - 21.00	Messa a letto per riposo notturno.
21.00 - 06.30	Assistenza e sorveglianza per la notte.

La colazione, il pranzo e la cena vengono serviti nella sala da pranzo; per gli Ospiti che lo necessitano la distribuzione avviene al letto con relativo aiuto per la somministrazione.

Ogni Ospite può comunque trascorrere la propria giornata secondo le sue abitudini, compatibilmente con le esigenze di vita di una collettività.

2.4 L'équipe assistenziale

Nella RSA San Riccardo Pampuri è presente un'équipe multi-professionale che opera in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'Ospite. Tale *équipe* elabora progetti e programmi generali per il funzionamento di ogni nucleo e predispone il piano individuale ed il PAI per ognuno dei suoi Ospiti.

Tale *équipe* programma periodicamente incontri per la verifica dei risultati e per la rivalutazione degli obiettivi, favorendo il coinvolgimento della rete familiare e/o dei *caregiver*; l'*équipe* stessa, se necessario e per il bene dell'Ospite, collabora con i servizi territoriali e con le associazioni di volontariato.

L'*équipe* multi-professionale è composta principalmente dalle seguenti figure professionali, sanitarie ed assistenziali:

- a. responsabile Medico e Sanitario;
- b. medici;
- c. medico specialista fisiatra;
- d. capo sala;
- e. infermieri professionali;
- f. animatori;
- g. terapisti della riabilitazione;

- h. coordinatori ASA;
- i. ASA.

La direzione, per garantire un servizio adeguato e di qualità, ha deciso di stipulare contratti con alcuni specialisti, assunti con incarico libero professionale, quali il fisiatra.

Il personale della Struttura è al servizio degli Ospiti ed è tenuto ad agire nel rispetto dei loro diritti, dei loro desideri e dei loro bisogni, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori tutto il personale della struttura ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica, data di assunzione e foto dello stesso.

3 I SERVIZI OFFERTI

La composizione del personale impiegato nella RSA San Riccardo Pampuri è definita in modo tale da garantire i servizi e le prestazioni in conformità agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente.

I servizi offerti agli Ospiti nella struttura si possono così suddividere:

a) SERVIZI SOCIO SANITARI:

- servizio di direzione medica;
- servizio medico di diagnosi e cura e medico specialistico (fisiatra);
- servizio infermieristico;
- servizio socio assistenziale (igiene personale, nutrizione e idratazione, assistenza motoria, attività di governo dell'ambiente, supporto al servizio di animazione);
- servizio di riabilitazione;
- servizio di animazione;
- fornitura di farmaci, ausili per l'incontinenza e di gas medicali;
- trasporti in ambulanza.

b) SERVIZI ALBERGHIERI:

- servizio di ristorazione;
- servizio di lavanderia, stireria e guardaroba;
- servizio di pulizia degli ambienti;

c) SERVIZI GENERALI:

- servizio amministrativo, URP e reception;
- servizio di manutenzione e sicurezza;
- servizio di barbiere, parrucchiere e podologo;
- servizio di tutela della salute;
- servizio religioso e volontariato;
- servizio bar-televisione;
- servizi di custodia valori.

L'organizzazione di tutte le attività avviene secondo programmi di lavoro; per la pianificazione dei programmi individualizzati l'*équipe* utilizza procedure, protocolli, linee guida e valutazioni di scale e di test geriatrici con valenza funzionale e cognitiva che sono disponibili per la consultazione in ogni nucleo.

L'operatività quotidiana si svolge ponendo la relazione interpersonale come elemento fondante il buon esito degli interventi e l'elaborazione dei programmi individuali e di gruppo si attua nell'ambito dell'*équipe* multi-disciplinare.

I programmi individuali prevedono:

- la valutazione multidimensionale volta a rilevare deficit e risorse dell'Ospite ed a valutarne i bisogni;
- la definizione degli obiettivi;
- la stesura del progetto sanitario-assistenziale ed educativo;
- il programma per l'attuazione di tale progetto;
- la verifica dei risultati;
- la rivalutazione e l'eventuale modifica di obiettivi e di strategie.

3.1 I servizi socio sanitari

3.1.1 Il servizio medico

La direzione medica della RSA San Riccardo Pampuri svolge attività di cura e di coordinamento, consulenza, organizzazione e controllo dell'attività socio-sanitaria, in stretta collaborazione con la direzione generale e garantisce l'attività medica di diagnosi e cura in collaborazione con un *équipe* di medici presenti ogni giorno, festivi compresi, nei nuclei abitativi nelle ore diurne; sono altresì a disposizione dei medici interni consulenti medici specialisti nella disciplina di fisiatria.

Il nominativo dei medici è esposto nella bacheca dei famigliari e presso l'ambulatorio, con l'individuazione per ciascuno degli orari di presenza e di ricevimento.

Per assicurare la continuità assistenziale degli Ospiti il servizio medico è garantito quotidianamente in struttura e in regime di reperibilità nelle ore notturne e nelle ore diurne in cui non è presente.

3.1.2 Il servizio infermieristico

Il servizio infermieristico, attivo 24ore su 24, interpreta i bisogni assistenziali e sanitari degli Ospiti, mantiene rapporti costanti con il personale medico e, con lo stesso, segue il decorso di ogni evento morboso dell'Ospite. Le principali prestazioni fornite riguardano la preparazione e la somministrazione di terapie, le medicazioni, i prelievi e le cateterizzazioni, il controllo e la somministrazione della dieta alimentare e gli interventi d'urgenza seguiti da immediata richiesta di intervento medico.

3.1.3 Il servizio socio assistenziale

Il servizio socio assistenziale alle persone è erogato quotidianamente per 24 ore al giorno in funzione del livello di dipendenza o di autonomia di ciascun Ospite e consiste fundamentalmente nelle attività di igiene personale, di nutrizione e di idratazione, di assistenza motoria, di governo dell'ambiente e di supporto al servizio di animazione.

3.1.4 Il servizio riabilitativo

Il servizio riabilitativo assume un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo perché volto ad evitare o a limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente. La terapia riabilitativa svolta in accordo con il medico di nucleo e il medico specialista fisiatra, riguarda l'attività di ciascun Ospite per il posizionamento a letto, per il trasferimento dal letto alla sedia/poltrona/carrozzina, per la postura seduta, per il cammino con relativi presidi ed ausili nel proprio nucleo o in palestra con trattamenti individuali e/o di gruppo. Il terapeuta della riabilitazione svolge anche attività di supporto e di consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico.

3.1.5 Il servizio educativo e di animazione

Il servizio educativo e di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'anziano ed alla prevenzione del decadimento cognitivo, con l'obiettivo di incrementare il benessere psico-fisico di ogni Ospite. L'animazione lavora *per* le persone e *con* le persone *per rendere la struttura a misura di ogni Ospite e aperta al mondo esterno.*

3.1.6 Farmaci, ausili per l'incontinenza, gas medicali e trasporti in ambulanza

La RSA San Riccardo Pampuri provvede alla fornitura di farmaci, di gas medicali, degli ausili per la gestione dell'incontinenza e dei presidi per la prevenzione e per la cura delle lesioni cutanee da decubito.

La struttura mette a disposizione propri ausili per la deambulazione e per gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine ecc..) per gli Ospiti che ne necessitano in attesa dell'ottenimento di quelli forniti dal Sistema Sanitario Nazionale (SSN).

I trasporti in ambulanza, qualora previsti nell'ambito del territorio provinciale, sono a carico della RSA e il relativo costo è ricompreso nella retta. Fanno eccezione tutti i trasporti in ambulanza oltre l'ambito provinciale, quelli per visite o spostamenti decisi dall'ospite e dal suo caregiver in totale autonomia e in maniera indipendente, nonché quelli relativi ai dializzati, quelli connessi a visite per procedure amministrative e di carattere previdenziale e quelle per visite e cure odontoiatriche.

3.2 I servizi alberghieri

3.2.1 Il servizio di ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena.

I pasti vengono preparati quotidianamente all'interno della struttura negli appositi locali adibiti a cucina.

I menù sono elaborati da una dietista, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono ampia scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in ogni nucleo in modo da essere ben visibili ad Ospiti e parenti e prevedono una rotazione settimanale e stagionale.

Nel caso in cui il medico della struttura reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti in camera. Il medico stesso può richiedere per i propri assistiti, in particolari condizioni di difficoltà, un'anticipazione del pasto rispetto all'orario normale di distribuzione in sala pranzo per garantirne al meglio la fruibilità. Sono previste diete speciali personalizzate predisposte dalla dietista, qualora richieste dal medico.

La scelta delle portate previste dal menù da parte dell'Ospite viene raccolta dal coordinamento assistenziale che provvede poi alla trasmissione degli ordini ai responsabili della cucina.

I familiari, previo accordo con la Direzione, possono aiutare il proprio congiunto nella somministrazione del pasto nella sua camera e possono anche consumare i pasti nella struttura. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

3.2.2 Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e degli effetti personali (biancheria intima ed indumenti) degli Ospiti, dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto all'assistenza in base all'effettiva necessità, determinata anche da norme igienico sanitarie.

E' a disposizione degli utenti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale, anche ad eventuali piccoli rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario.

Tutta la biancheria personale deve essere contrassegnata da parte dell'Ospite e/o dei suoi famigliari con il cognome e il nome dell'ospite stesso in modo da identificarne il proprietario e facilitarne la riconsegna dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

In occasione degli accordi pre-ricovero la struttura fornisce le indicazioni sulle dotazioni minime necessarie e consigliate di biancheria personale, sia per quanto riguarda la tipologia sia per quanto riguarda la quantità.

Il servizio lavanderia/stireria non è previsto per i capi particolarmente delicati (seta, lana pregiata, ecc) che necessitino di un trattamento a secco e/o di tipo professionale.

3.2.3 Il servizio di pulizia degli ambienti

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche.

La pulizia degli spazi comuni e delle aree di degenza è affidata a personale specifico. Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti e per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili le caratteristiche tecniche ed i dati per la sicurezza nell'uso. Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi a quanto disposto dalle normative vigenti.

3.3 I servizi generali

3.3.1 Hall-reception-centralino

La reception regola gli ingressi e le uscite dalla struttura ed è un punto di riferimento quotidiano per l'Ospite e per il suo familiare per informazioni o piccole necessità.

Presso la reception è attivo il servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno indirizzandole anche agli ospiti della struttura.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori in turno.

Si precisa inoltre che la struttura 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.

3.3.2 Il servizio amministrativo

Il servizio amministrativo garantisce il normale lavoro d'ufficio ed ha il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali per assicurare il buon funzionamento della RSA San Riccardo Pampuri.

Entro il mese di marzo di ogni anno, secondo le disposizioni previste dalla DGR Lombardia n. 26316 del 21/03/2007 la struttura consegna ad ogni Ospite una dichiarazione (cedolino Ospite), su specifica modulistica, riportante lo scorporo della retta in quota sanitaria e quota non-sanitaria, al fine di poter usufruire dei benefici fiscali previsti dalle norme di legge.

3.3.3 L'ufficio relazioni con il pubblico (URP)

L'URP ha funzioni di informazione e di sostegno per l'Ospite ed per i suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti al ricovero o per quelli insorti durante la permanenza presso la R.S.A.

Per informazioni di carattere generale sono comunque a disposizione anche gli addetti al Centralino/Reception e la direzione della struttura.

3.3.4 La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute

La sicurezza degli Ospiti è garantita dagli interventi sull'impiantistica, sulle attrezzature e sulle tecnologie da parte del servizio di prevenzione e protezione; tale settore si occupa anche della prevenzione e della gestione di eventuali incidenti.

La struttura ha predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di intervenire tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento causa d'emergenza al fine di ridurre i danni.

Il personale della RSA è addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli Ospiti.

KCS live è dotata di un proprio Servizio di Prevenzione e Protezione che, seguendo le normative vigenti, opera anche al fine di tutelare la salute di tutti gli Operatori, unitamente al Medico Competente opportunamente nominato.

3.3.5 Il servizio di manutenzione

Gli impianti e le attrezzature della RSA San Riccardo Pampuri sono sottoposti a periodici controlli e ad un programma appositamente predisposto di manutenzione ordinaria e straordinaria per garantire la massima funzionalità e la sicurezza per coloro che risiedono nella Struttura.

La manutenzione è programmata da un tecnico specializzato incaricato dalla struttura e garantita sia da manutentori interni sia da ditte specializzate con le quali vengono stipulati regolari contratti di gestione degli impianti.

3.3.6 Il servizio di parrucchiere, di barbiere e di podologo

La RSA garantisce a tutti i suoi Ospiti l'erogazione delle prestazioni di un parrucchiere, secondo un programma di intervento periodico il cui costo è ricompreso nella retta e per gli ospiti maschi il taglio della barba che è effettuato direttamente dal personale addetto all'assistenza. La struttura ha introdotto un servizio aggiuntivo di parrucchiere a pagamento per gli Ospiti che volessero ulteriori trattamenti e/o interventi di taglio-piega con frequenza maggiore rispetto al programma; in tal caso è a disposizione la reception per organizzare l'accesso al servizio con le frequenze desiderate.

La RSA garantisce, inoltre, l'erogazione delle prestazioni di un podologo, i cui costi sono esclusi dalla retta e regolarizzati direttamente dall'ospite o dai suoi familiari con il professionista incaricato, con il quale la direzione concorderà le relative tariffe.

3.3.7 L'assistenza religiosa

Il servizio religioso cattolico promuove la Pastorale della salute per gli Ospiti, i loro familiari e le figure professionali operanti nella struttura. È garantito dalla presenza diurna del cappellano e delle Comunità religiose operanti presso la struttura. Nel rispetto della fede di ognuno il servizio propone, per chi lo desidera:

- recita del Rosario alle ore 9.30;
- messa quotidiana alle ore 17.00;
- messa domenicale e festiva alle ore 11.00;

Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza spirituale seconda la propria fede.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per i contatti con i Ministri degli altri culti.

La struttura garantisce ad ogni Ospite il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

3.3.7.1 Il volontariato

La struttura promuove e valorizza l'attività del volontariato attraverso una convenzione stipulata con l'Associazione di Volontariato "San Riccardo Pampuri" iscritta nell'apposito albo regionale. L'associazione, attraverso un cammino di aggiornamento e di formazione umana, socio-sanitaria e spirituale, collabora con le varie figure professionali della struttura, per integrare e promuovere momenti di festa, di accompagnamento e di intrattenimento degli ospiti.

3.3.8 Il servizio bar e televisione

Nella struttura 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 della apposita chiavetta accumula credito, previo pagamento di una cauzione.

Nelle sale soggiorno dei nuclei sono presenti televisori a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino, previa autorizzazione preventiva da parte della Direzione, possono tenere radio o televisori di loro gradimento nella loro camera, purché tali apparecchiature siano contrassegnate con marchio CE.

3.3.9 Custodia valori

La RSA San Riccardo Pampuri accetta in custodia le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore dell'Ospite purché dettagliatamente indicati su apposito modulo sottoscritto da entrambe le parti. La struttura si rifiuta di ricevere oggetti pericolosi o beni che abbiano valore eccessivo o siano di natura ingombrante ed esige che quanto consegnatogli sia contenuto in un involucro chiuso e sigillato. La RSA non si ritiene responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà dell'Ospite, non consegnati con le modalità sopra descritte.

Pertanto, ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. la struttura ne risponde quando i beni dell'Ospite sono stati consegnati in custodia e quando rifiuta di ricevere in custodia beni che aveva l'obbligo di accettare.

4 GLI STANDARD DI QUALITA'

4.1 La politica della qualità

Gli aspetti di umanizzazione e di qualità ai quali l'Orientamento dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio – Fatebenefratelli riserva particolare attenzione sono:

- Il rispetto della persona;
- La riservatezza della malattia;
- Il rispetto della privacy;
- Il rispetto del credo religioso;
- Il rapporto Ospite, Operatore, familiare.

Tali aspetti, che KCS live fa propri, si coniugano con qualità, competenza e servizio che sono elementi fondamentali della strategia aziendale del gestore il quale ha come obiettivo prioritario *“la soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze in quanto componente della qualità complessiva dei servizi erogati.”*

Il principio base della politica della qualità del gestore è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio erogato.

Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità dei servizi la RSA San Riccardo Pampuri si propone :

1. di effettuare annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari;
2. di analizzare le schede reclami e gli elogi;
3. di verificare la soddisfazione dei propri operatori.

L'analisi condivisa dei dati raccolti fra la direzione della struttura, i suoi operatori, gli Ospiti e i loro Familiari, attraverso la loro esposizione all'albo della RSA, permette di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni. La struttura si propone inoltre di condividere i risultati emersi dall'analisi di tali questionari con un organismo di partecipazione degli Ospiti e con i rappresentanti dell'ente Morale provincia lombardo veneta dell'ordine ospedaliero San Giovanni di Dio – Fatebenefratelli .

4.1.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti

La struttura ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli Ospiti ed ai loro familiari che presenta le seguenti caratteristiche:

- periodicità annuale: per consentire la comparazione dei dati nel tempo;

- semplicità: in considerazione della fascia di “utente debole”, alla quale è destinata;
- anonimato: per rendere sia l’Ospite sia i suoi famigliari liberi di esprimere il loro reale giudizio.

Tale questionario permette alla direzione di verificare la qualità percepita da utenti/famigliari, di analizzarla e di intraprendere azioni correttive e migliorative per offrire servizi di qualità.

4.1.2 La scheda reclami ed encomi

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti degli Ospiti anche attraverso la possibilità di sporgere reclami a seguito di un disservizio, di un atto o di un comportamento degli operatori che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità.

Chiunque volesse inoltrare osservazioni e/o reclami può farlo tramite:

- un colloquio con il Direttore Medico o con il Direttore della struttura;
- una lettera in carta semplice da inoltrare alla Direzione della RSA San Riccardo Pampuri;
- una comunicazione da depositare nel box della posta adiacente la reception;
- una segnalazione a mezzo fax (0382/934884)
- una segnalazione a mezzo e-mail (trivolzio@kcslive.it)

La RSA San Riccardo Pampuri dà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione; in caso contrario predispone la verifica e l’approfondimento del reclamo, riservandosi una risposta scritta da inoltrare entro i 15 giorni successivi alla presentazione.

La struttura garantisce la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse generale. Ogni Ospite può esprimere liberamente e con modalità personali propri apprezzamenti per il servizio ricevuto.

4.1.3 La customer satisfaction degli operatori

Con cadenza almeno annuale la struttura sottopone a tutti gli operatori un questionario di soddisfazione per comprendere come i propri collaboratori percepiscono il contenuto e il contesto del lavoro e quale sia il loro livello di soddisfazione e di motivazione. L’analisi dei dati di tale questionario, che è anonimo e di semplice compilazione, permette di intraprendere interventi correttivi e migliorativi da parte della direzione mentre i risultati ottenuti nel corso degli anni e confrontati graficamente consentono di verificare l’andamento del livello motivazionale e del clima di lavoro nel corso del tempo.

5 LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO

Le rette applicate sono diversificate per tipologia ospitalità (vitalizio o temporaneo) e di camere (singole o multiple).

5.1 I posti letto accreditati e contrattualizzati (n° 114)

La retta giornaliera per gli Ospiti presenti nei n° 114 posti letto accreditati e contrattualizzati con l'ATS di Pavia con decorrenza dal 01/01/2019 è la seguente:

- € 71,00 per ingressi vitalizi in camera multipla;
- € 80,00 per ingressi vitalizi in camera singola;
- € 80,00 per ingressi temporanei in camera multipla;
- € 85,00 per ingressi temporanei in camera singola;

Servizi inclusi nella retta

I Servizi descritti di seguito in dettaglio sono inclusi nella retta.

TIPO DI SERVIZIO	SERVIZI EROGATI INCLUSI NELLA RETTA
Direzione della Struttura	Capo servizio responsabile della gestione della struttura presente a tempo pieno.
Direzione Medica e Sanitaria	Responsabile servizi socio-sanitari.
Servizio Medico	I Medici sono presenti quotidianamente da lunedì a domenica, reperibili 24 ore al giorno per 7 gg. a settimana nei restanti orari in cui non è prevista la loro presenza.
Servizio Medico specialistico	Fisiatra presente secondo necessità.
Infermieristico professionale	Gli Infermieri Professionali sono presenti 24 ore al giorno per 7 gg. a settimana.
Farmaci, Ausili Sanitari e gas medicali	Secondo necessità.
Terapia della riabilitazione	I terapisti della riabilitazione sono presenti quotidianamente dal lunedì al sabato.
Servizio di Animazione	Gli animatori sono presenti almeno 6 gg. a settimana, in osservanza al calendario delle attività predisposto mensilmente.
Ausiliario Socio Assistenziale - Operatori Socio Sanitari	Gli operatori sono presenti 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana.

Altri servizi	Sono assicurati tutti i servizi alberghieri (URP e Reception, Ristorazione con produzione interna e dietista, Sanificazione e pulizia degli ambienti, Lavanderia, stireria, guardaroba, manutenzione e sicurezza, servizio religioso e volontariato, custodia valori).
Servizio di barbiere e parrucchiere	Prestazione di base, secondo necessità.
Servizi Amministrativi	Dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 16.15.
Trasporti ambulanza	Secondo necessità

Sono escluse dalla retta:

- le visite specialistiche diverse da quelle sopra indicate;
- il podologo, per interventi estetici o lievemente curativi;
- la fornitura della biancheria intima e degli indumenti personali;
- le spese personali per generi voluttuari;
- l'assistenza e l'accompagnamento individuale all'esterno della struttura;
- il servizio bar;
- le telefonate personali;
- l'eventuale assistenza individuale in caso di ricovero ospedaliero;
- il servizio funebre;
- Trasporti in ambulanza oltre il territorio provinciale e trasporti in ambulanza decisi autonomamente dall'Ospite o dal caregiver o per espletare procedure amministrative e/o previdenziali, per la dialisi, per visite e cure odontoiatriche.

5.2 Le modalità di pagamento della retta

L'ospite deve versare la retta giornaliera stabilita per i servizi previsti e analiticamente indicati al precedente punto 5.1.

Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'ospite in RSA e fa fede quella riportata nel fascicolo socio-assistenziale e sanitario (FaSAs).

All'atto della sottoscrizione del contratto deve essere versato l'importo della retta corrispondente alla prima mensilità e pari alla retta giornaliera stabilita moltiplicata per n. 30 giorni. L'importo relativo al secondo mese di degenza sarà conteggiato per i giorni dalla scadenza della prima mensilità fino all'ultimo giorno del mese.

Successivamente la retta è da versarsi mensilmente, in forma anticipata, entro e non oltre il 10 di ogni mese

Il versamento della retta deve essere effettuato mediante bonifico bancario alle coordinate bancarie comunicate dalla Struttura.

E' esclusa la regolarizzazione attraverso denaro contante presso la RSA.

La retta mensile non subisce alcuna riduzione in caso di assenza dell'Ospite dalla Struttura, determinata da qualsiasi motivazione.

L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale e dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali.

Dette variazioni sono comunicate all'Ospite e/o al parente per iscritto almeno 15 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe.

In caso di variazione dell'importo della retta, nel silenzio del Contraente ed entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, il corrispettivo così come variato si intende accettato nel medesimo termine.

Qualora la qualità del servizio erogato non dovesse essere ritenuta congrua secondo la valutazione soggettiva espressa dal Contraente, tale condizione, anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, non può mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta.

Al fine del computo della retta dovuta il giorno d'ingresso e d'uscita sono considerati due giorni, indipendentemente dall'erogazione totale o parziale delle prestazioni in tali giornate.

Le assenze temporanee, comprensive dei ricoveri ospedalieri, anche se programmate e/o la mancata fruizione del servizio per qualsivoglia motivo, non danno diritto a rimborsi o a diminuzioni dei compensi pattuiti per la retta; gli stessi compensi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

All'Ospite saranno altresì addebitati gli interessi legali per eventuali ritardi nei pagamenti dal giorno di scadenza previsto per il versamento fino al saldo effettivo.

La struttura non richiede il versamento di alcun deposito cauzionale al momento dell'ingresso.

L'eventuale disdetta del presente contratto non produrrà alcun effetto ove non coincida con la cessazione della degenza dell'Ospite interessato, per cui permarrà l'obbligo del Contraente al pagamento della retta giornaliera sino a che perdurerà la degenza stessa.

La RSA non richiede alcun tipo di intervento o prestazione da parte di personale estraneo al proprio organico. Un'eventuale assistenza integrativa privata a carico dell'Ospite può essere attivata previo accordo con la Direzione della RSA, nel rispetto delle competenze degli operatori e delle esigenze organizzative del servizio; tale assistenza integrativa privata non può essere richiesta ed affidata a

personale che è/o è stato dipendente della Struttura e/o appartenente a gruppi di volontariato con i quali l'Ente ha stipulato convenzioni.

6 LE PROCEDURE DI DIMISSIONE

Qualora l'Ospite o il familiare di riferimento decidessero di interrompere la frequenza presso la Struttura in via definitiva, possono farlo presentando la richiesta per iscritto da inviare a mezzo e-mail, fax o raccomandata a.r., e devono garantire 15 giorni di preavviso, oppure devono pagare una penale pari alla retta giornaliera per i giorni di mancato preavviso.

Nel caso in cui un Ospite riacquisisse l'autonomia necessaria per rientrare al domicilio sarà cura dell'*équipe* organizzare la dimissione e accompagnare l'Ospite e i familiari nel percorso di reinserimento nel territorio, con l'ausilio dei servizi sociali territoriali e di eventuali organizzazioni esistenti (volontariato, ATS, ecc.)

Qualora la causa delle dimissioni fosse il decesso dell'Ospite, l'organizzazione delle esequie è affidata ai familiari, ai quali spetta la scelta dell'agenzia di pompe funebri e le spese relative al funerale.

Il rapporto tra l'anziano e la RSA San Riccardo Pampuri inizia pertanto il giorno dell'ammissione e termina nei casi di seguito indicati, secondo le modalità a fianco di ciascuna riportata:

- a. per esplicita richiesta dell'Ospite, da presentarsi per iscritto alla Direzione della struttura con un preavviso di almeno 15 giorni.

In caso di mancato preavviso la struttura addebita ugualmente i giorni intercorsi tra le dimissioni effettive e il giorno successivo alla scadenza del preavviso. La retta è altresì dovuta per l'intero periodo di 30 giorni nel caso di dimissioni nei primi 30 giorni successivi all'ammissione. Qualora l'Ospite intenda dimettersi volontariamente al di fuori del progetto assistenziale concordato, in presenza di gravi rischi per la sua salute e per la sua incolumità, la struttura darà preventive notizie al Contraente, ai familiari di riferimento, al Comune e all'ATS di competenza, affinché le dimissioni possano avvenire in forma assistita;

- b. per decisione motivata della struttura, con preavviso scritto di almeno 15 giorni su fondata segnalazione del Medico Responsabile, nel caso in cui l'Ospite:
 - diventi pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc.) o per altri Ospiti;
 - tenga un comportamento incompatibile con la vita di comunità;
 - abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce in danno di altri Ospiti o del personale di servizio;
 - evidenzi patologie e situazioni cliniche, accertate da personale medico, incompatibili con la permanenza nella RSA;

- c. per decisioni motivate dalla struttura, con preavviso scritto di almeno 15 giorni, nel caso in cui l'Ospite risulti moroso per un importo complessivo superiore a due mensilità. La struttura contestualmente all'inoltro del preavviso scritto di dimissione comunica al Comune di provenienza e all'ATS di competenza tali dimissioni affinché possano avvenire, se necessario, in forma assistita;
- d. per recesso dell'Ospite per mancata accettazione delle variazioni in aumento delle rette da parte del Contraente, con obbligo di lasciare la struttura nei termini di 10 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione;
- e. per decesso dell'Ospite; in tal caso il Contraente deve provvedere al ritiro degli effetti personali del defunto e la retta è dovuta per ulteriori 5 giorni dalla data del decesso;
- f. per assenze temporanee superiori a 10 giorni continuativi, per un massimo di 20 giorni annui e per ricoveri ospedalieri continuativi superiori a 30 giorni, senza necessità di formali procedure;
- g. per ogni altro caso previsto dalla legge.

Il Fascicolo socio assistenziale e sanitario e la cartella clinica redatti durante la degenza dell'Ospite e copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura possono essere richiesti, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La documentazione sanitaria viene rilasciata dal responsabile medico e sanitario della struttura con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti amministrativi di riproduzione pari a € 50,00 per l'intero Fascicolo socio assistenziale e sanitario personale e di € 30,00 per ogni suo stralcio.

In caso di dimissioni o di trasferimento di un Ospite ad altra struttura viene rilasciata dal Medico una lettera di dimissione nella quale si evidenzia lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e tutte le informazioni relative al proseguimento del percorso assistenziale. Il Medico di nucleo fornisce inoltre la propria disponibilità ad essere contattato telefonicamente dal nuovo Medico Curante dell'anziano al fine di assicurare nel miglior modo la continuità delle cure.

L'Ospite e/o i suoi famigliari possono richiedere la compilazione di eventuali certificati medici, previa richiesta scritta da consegnare alla direzione sanitaria della struttura; tale documentazione viene rilasciata entro dieci giorni dalla presentazione della richiesta.

7 LANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

La RSA San Riccardo Pampuri per tutelare i propri Ospiti e per salvaguardare la libertà di ognuno ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali tutti si devono attenere.

7.1 La presenza dei familiari

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 dalla struttura. I familiari e gli amici possono consumare i pasti presso la RSA San Riccardo Pampuri e prendere parte alle attività di animazione collettiva. E' pertanto garantita la libertà di accesso dalle ore 08.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni, salvo le limitazioni transitorie nel rispetto della privacy o della sanificazione degli ambienti. Nella fascia oraria tra le ore 20.00 e le ore 08.00 del mattino successivo le visite sono regolamentate per garantire la tranquillità degli Ospiti durante il riposo notturno e il relativo accudimento igienico-sanitario nelle prime ore della giornata.

I Visitatori sono altresì tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli Ospiti dalle ore 13.00 alle ore 15.00 pomeridiane.

Per il rispetto della privacy e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari e gli amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesse, durante l'igiene, le medicazioni e le visite mediche e dalle sale ristorazione durante la somministrazione dei pasti.

Per motivi igienici è vietato sedersi sui letti, affollare le camere ed usare i servizi igienici riservati agli Ospiti.

E' rigorosamente vietato introdurre e somministrare medicinali.

E' altresì rigorosamente vietato introdurre e distribuire bevande alcoliche. Cibi confezionati in casa e/o deperibili e dolci in genere.

Eventuali eccezioni possono essere concordate e autorizzate dal Medico Responsabile.

Qualora le condizioni cliniche di un Ospite fossero di gravità tali da rendere opportuna la presenza di familiari anche nelle ore notturne, il responsabile medico, dietro richiesta dei parenti, rilascia un'autorizzazione temporanea scritta.

7.2 Il fumo

All'interno della RSA San Riccardo Pampuri non è possibile fumare in nessun ambiente, ai sensi dell'art. 51 della legge n° 3 del 16/01/2003 per il rispetto della propria e dell'altrui salute, per ragioni di sicurezza e per il rispetto delle leggi.

7.3 I permessi di uscita e le libertà personali

La RSA garantisce assistenza e vigilanza agli Ospiti, ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti gli Ospiti non autosufficienti, se accompagnati, possono uscire liberamente dalla struttura, previa compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile in ogni nucleo.

Qualora l'Ospite voglia allontanarsi contrariamente al parere espresso dal medico, deve firmare, o far firmare ad un familiare o ad un suo delegato, una dichiarazione che liberi la RSA da ogni responsabilità. Gli Ospiti, direttamente o tramite un loro familiare, possono chiedere di lasciare la struttura per un periodo massimo di 10 giorni continuativi e 20 giorni annui. Tale allontanamento consente di mantenere il posto letto ma non prevede la sospensione nel pagamento della retta.

Qualora l'ospite o i suoi familiari volessero introdurre nella struttura un proprio animale domestico devono fare richiesta scritta alla Direzione Sanitaria della Struttura che per l'autorizzazione si uniforma a quanto previsto dal Regolamento Regionale 13-04-2017 n.2 "Regolamento di attuazione delle disposizioni di cui al Titolo VIII, Capo II della Legge Regionale 33/2009 recante norme relative alla tutela degli animali di affezione e prevenzione del randagismo".

7.4 La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo indirizzata all'Ospite che perviene alla struttura è consegnata allo stesso direttamente in quanto la struttura non effettua il servizio di custodia della posta per i familiari.

7.5 Consenso informato e tutela della privacy

La struttura assicura la protezione dei dati personali in conformità al Regolamento UE 679/2016; riconosce, accetta e si obbliga a garantire il rispetto dei principi generali della privacy nel trattamento di tali dati (liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione alla conservazione, integrità e riservatezza) e valuta la loro protezione sin dalla progettazione, prevenendo soluzioni e misure tecniche ed organizzative atte ad assicurarla.

Tutti gli operatori incaricati sono tenuti a trattare i dati personali e sensibili solo limitatamente alle operazioni essenziali per svolgere le attività inerenti il proprio compito e sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

All'Ospite viene richiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sensibili, funzionale alle esigenze della struttura per l'erogazione dei servizi.

I medici sono gli unici operatori deputati a fornire informazioni sullo stato clinico dell'Ospite.

L'Ospite e le persone dallo stesso autorizzate vengono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e alle procedure medico-assistenziali

messe in atto nella struttura e sono chiamati a sottoscrivere il progetto individualizzato e il relativo piano assistenziale.

7.6 La personalizzazione delle camere

La struttura permette e incoraggia la personalizzazione delle camere purché siano abbellite in modo dignitoso e vengano rispettate le norme di sicurezza. Ogni modifica deve essere preventivamente autorizzata dalla direzione. È vietato introdurre e utilizzare apparecchiature elettriche o a gas per i possibili incidenti che potrebbero causare.

7.7 La polizza assicurativa

La struttura ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti. La polizza comprende i danni cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia.

8 ALLEGATI

La carta dei diritti della persona anziana

Modello domanda di ammissione in RSA

Allegato alla domanda di ammissione

Amministratore di sostegno

**Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli
Ospiti e dei famigliari**

**Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli
operatori**

Scheda di segnalazione disservizio

Menù tipo

LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 delle quali la società può avvalersi.

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 e in buone condizioni psico-fisiche.

Esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, perciò la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti dalla 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 all'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, residenze sanitarie 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 posizione all'interno dell'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 principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- 1) *Il principio di "GIUSTIZIA SOCIALE", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, la dove ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli d'ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza 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 d'età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.*

R.S.A. "San Riccardo Pampuri" - Trivolzio

2) Il principio di "SOLIDARIETÀ", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, la dove 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 di 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 dell'effettiva realizzazione dei diritti della persona.

3) Il principio di "SALUTE", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività garantire cure gratuite per gli indigenti. Va inoltre ricordato che al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità 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).

4) **LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI**

5) Non vi è dunque contraddizione nell'asserire che la persona anziana gode, così come per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e che è quindi opportuno adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani; essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento e 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 di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzandone 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 vedere 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 cogliere 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 di convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle" 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, garantendo le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato

R.S.A. "San Riccardo Pampuri" - Trivolzio

La PERSONA ha il DIRITTO	La SOCIETA' e le ISTITUZIONI hanno il DOVERE
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano, fino dove è possibile, al domicilio se questo è ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticamente opportuna. Resta in ogni modo 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 è 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 caso di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle condizioni 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

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane è assicurato dalla creazione dello 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 politica e sociale, non di minore 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 pubblico accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al Difensore Civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' 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 accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



**MODELLO DOMANDA DI AMMISSIONE
IN R.S.A. ACCREDITATE**

La/Il sottoscritta/o

oppure

La/Il sottoscritta/o

in qualità di della sig.ra/del sig.

residente a

via n.

recapiti telefonici

PRESENTA DOMANDA DI AMMISSIONE PRESSO LA R.S.A.

.....

.....

Nel caso il richiedente sia persona diversa dall'interessato all'ammissione, la presente domanda è da intendersi effettuata con il consenso di quest'ultimo.

Dati anagrafici della persona interessata all'ammissione in R.S.A.

Nome Cognome

data di nascita luogo di nascita

residente a

via n.

recapiti telefonici

stato civile n. figli

documento di identità

codice fiscale

A.T.S. di appartenenza tessera sanitaria

Modello domanda di ammissione in R.S.A. accreditate predisposto in collaborazione con gli Enti gestori

Dati relativi alla richiesta di ammissione

■ provenienza della persona: casa NO SI
beneficiario di buono socio-sanitario NO SI
beneficiario di A.D.I./ voucher NO SI

■ ricoverato presso

■ motivo dell'ingresso in R.S.A.:

Dati anagrafici del garante individuato per il pagamento

Nome Cognome

grado di parentela con l'ospite

data di nascita luogo di nascita

residente a

via n.

recapiti telefonici

codice fiscale

Altri referenti per la persona da contattare

Nome Cognome

grado di parentela con l'ospite

data di nascita luogo di nascita

residente a

via n.

recapiti telefonici

codice fiscale

Nome Cognome

grado di parentela con l'ospite

data di nascita luogo di nascita

residente a

via n.

recapiti telefonici

codice fiscale

Dati relativi alle risorse economiche dell'interessato all'ammissione

Intestatario di indennità di accompagnamento: NO SI

Dati relativi alla tipologia del ricovero richiesto

- Tipologia: – a tempo determinato per n. mesi
- a tempo indeterminato
- Necessità di ingresso urgente
 breve termine
 lungo termine

Elenco dei documenti da produrre al momento dell'ingresso nella R.S.A.

1. fotocopia della carta di identità
2. fotocopia del codice fiscale
3. fotocopia del verbale o della domanda di invalidità
4. tesserino esenzione ticket
5. tessera sanitaria
6. scheda sanitaria allegata

Data Firma del sottoscrittore

Per ricevuta ed accettazione: Firma referente R.S.A.

Informativa e consenso al trattamento dei miei dati personali

In base a quanto disposto dall'art. 13 del D.Lgs. n° 196/2003, sono informato circa il trattamento dei miei dati personali, ed in particolare che:

- a) la finalità del trattamento è la valutazione per l'inserimento in R.S.A. e le procedure amministrative inerenti l'espletamento delle pratiche di ricovero; i dati saranno trattati su supporti cartacei ed elettronici;
- b) il conferimento dei dati ha natura facoltativa, tuttavia la loro mancanza non consentirà di dare luogo alle attività di cui sopra;
- c) i dati raccolti verranno comunicati ai Servizi competenti della locale A.T.S. e della Regione Lombardia esclusivamente per la finalità di assolvimento del debito informativo a cui la R.S.A. in quanto accreditata è tenuta;
- d) potranno essere esercitati i diritti di accesso ai propri dati, di cui all'art. 7 D.Lgs. n. 196/2003;
- e) il titolare del trattamento è la R.S.A. sopra indicata.

Firma leggibile Data

MODELLO DOMANDA DI AMMISSIONE IN R.S.A. SCHEDE SANITARIA

RELAZIONE ASSISTENZIALE

(da compilarsi da parte di chi assiste la persona)

Nome dell'assistito

TRASFERIMENTO LETTO-SEDIA E VICEVERSA

- Necessarie due persone per il trasferimento con o senza sollevatore meccanico
- Collabora ma richiede massimo aiuto da parte di una persona
- Necessaria la collaborazione di una persona per una o più fasi del trasferimento
- Necessaria la presenza di una persona per maggiore fiducia
- È indipendente

DEAMBULAZIONE

- Dipendenza rispetto alla locomozione
- Necessaria la presenza costante di una o più persone per la deambulazione
- Necessario l'aiuto di una persona per raggiungere o manovrare gli ausili
- Autonomo nella deambulazione ma necessita di supervisione, non riesce a percorrere 50 metri senza bisogno di aiuto
- Cammina senza aiuto

LOCOMOZIONE SU SEDIA A ROTELLE

- Paziente in carrozzina, dipendente per la locomozione
- Paziente in carrozzina, può avanzare per proprio conto solo per brevi tratti in piano
- Indispensabile la presenza di una persona ed assistenza continua per accostarsi al tavolo, al letto, ecc.
- Riesce a spingersi per durate ragionevoli in ambienti consueti, necessita di assistenza per i tratti difficoltosi
- Autonomo, è in grado di girare intorno agli spigoli, su se stesso, di accostarsi al tavolo; è in grado di percorrere almeno 50 metri

IGIENE PERSONALE

- Incapace di provvedere all'igiene personale, dipende sotto tutti gli aspetti
- Necessita di assistenza in tutte le circostanze dell'igiene personale
- Necessita di assistenza per una o più circostanze dell'igiene personale
- È in grado di provvedere alla cura della propria persona ma richiede un minimo di assistenza prima e/o dopo l'operazione da eseguire
- È capace di lavarsi mani e viso, pettinarsi, lavarsi i denti, radersi

ALIMENTAZIONE

- Deve essere imboccato
- Riesce a manipolare una posata ma necessita dell'aiuto di qualcuno che fornisca assistenza attiva.
- Riesce ad alimentarsi sotto supervisione; l'assistenza è limitata ai gesti più complicati
- Paziente indipendente nel mangiare salvo che in operazioni quali tagliare la carne, aprire confezioni, ecc. La presenza di un'altra persona non è indispensabile
- Totale indipendenza nel mangiare

CONFUSIONE

- È completamente confuso, così che sono compromesse le capacità di comunicare e le attività cognitive
- È chiaramente confuso e non si comporta, in determinate situazioni, come dovrebbe
- Appare incerto e dubbioso nonostante sia orientato nello spazio e nel tempo
- È in grado di pensare chiaramente

IRRITABILITÀ

- Qualsiasi contatto è causa di irritabilità
- Uno stimolo esterno che non dovrebbe essere provocatorio, produce spesso irritabilità che non sempre è in grado di controllare
- Mostra ogni tanto segni di irritabilità, specialmente se gli vengono rivolte domande indiscrete.
- Non mostra segni di irritabilità, è calmo

IRREQUIETEZZA

- Cammina avanti e indietro incessantemente: è incapace di stare fermo persino per brevi periodi
- Appare chiaramente irrequieto: non riesce a stare seduto e/o tocca gli oggetti, si muove continuamente durante la conversazione
- Mostra ogni tanto segni di irrequietezza
- Non mostra segni di irrequietezza motoria, è normalmente attivo con periodi di tranquillità

ALTRE SEGNALAZIONI

- ❖ Incontinenza:
 - Assente
 - Solo urinaria
 - Solo fecale
 - Doppia
- ❖ Gestione incontinenza:
 - Presidi assorbenti
 - Ano artificiale
 - Catetere
- ❖ Ausili per il movimento:
 - Bastone/deambulatore
 - Carrozzina
 - Nessuno

Il compilatore:

Cognome Nome

in qualità di

Data Firma

RELAZIONE SANITARIA A CURA DEL MEDICO CURANTE

Cognome e Nome assistito

- M
 F

Data di nascita Data di compilazione

LEGENDA

A: assente; **L:** lieve - trattamento facoltativo; prognosi eccellente; **M:** moderata - trattamento necessario; prognosi buona; **G:** grave; è invalidante - trattamento necessario con urgenza; prognosi riservata; **MG:** molto grave - trattamento di emergenza; può essere letale; prognosi grave.

AREA	Gravità
------	---------

(barrare la casella che interessa come da legenda)

solo per la patologia più grave

PATOLOGIE CARDIACHE	A	L	M	G	MG
---------------------	---	---	---	---	----

Diagnosi:

IPERTENSIONE (si valuta la severità)	A	L	M	G	MG
--------------------------------------	---	---	---	---	----

Diagnosi:

APPARATO VASCOLARE (sangue, vasi, midollo, sistema linfatico)	A	L	M	G	MG
---	---	---	---	---	----

Diagnosi:

APPARATO RESPIRATORIO	A	L	M	G	MG
-----------------------	---	---	---	---	----

Diagnosi:

OCCHI/ORL (orecchio, naso, gola, laringe)	A	L	M	G	MG
---	---	---	---	---	----

Diagnosi:

APPARATO DIGERENTE SUPERIORE (esofago, stomaco, duodeno, vie biliari, pancreas)	A	L	M	G	MG
--	---	---	---	---	----

Diagnosi:

APPARATO DIGERENTE INFERIORE (intestino, ernie; segnalare anche stipsi ed incontinenza fecale)	A	L	M	G	MG
---	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

.....

FEGATO	A	L	M	G	MG
--------	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

.....

RENE	A	L	M	G	MG
------	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

.....

APPARATO RIPRODUTTIVO E PATOLOGIE GENITO-URINARIE (mammelle, ureteri, vescica, uretra, prostata, genitali; segnalare anche incontinenza urinaria)	A	L	M	G	MG
---	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

.....

APPARATO MUSCOLO SCHELETRICO E CUTE (segnalare anche le ulcere da decubito)	A	L	M	G	MG
--	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

.....

PATOLOGIE SISTEMA NERVOSO (non include la demenza)	A	L	M	G	MG
--	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

.....

PATOLOGIE SISTEMA ENDOCRINO METABOLICO (diabete, infezioni, sepsi, stati tossici)	A	L	M	G	MG
--	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

.....

STATO MENTALE E COMPORTAMENTALE (demenza, depressione, ansia, agitazione, psicosi)	A	L	M	G	MG
---	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

.....

ALTRI PROBLEMI CLINICI

Descrizione	NO	SI	Se SI indicare:
Lesione da decubito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sede: Stadio:
Dialisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dialisi peritoneale: Dialisi extracorporea: Frequenza settimanale dialisi:
Insufficienza respiratoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ossigenoterapia: Ventilatore: Durata orario ossigenoterapia:
Alimentazione artificiale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SNG: PEG: Parenterale totale:
Gestione incontinenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Presidi assorbenti: Ano artificiale: Catetere vescicale: Tipo catetere: Data ultimo posizionamento catetere:
Ausili per il movimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bastone e/o deambulatore: Carrozzina:
Protesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dentale: Acustica: Occhiali: Altro:
Disorientamento tempo/spazio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Note:
Vagabondaggio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Note:
Agitazione psico-motoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Note:
Inversione ritmo sonno-sveglia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Note:
Stato nutrizionale insoddisfacente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Obesità: Sottopeso:
Allergie a farmaci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Specifica:
Allergie ad alimenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Specifica:

TERAPIA IN ATTO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DOCUMENTAZIONE SANITARIA PER AMMISSIONE

Tutta la documentazione sanitaria in possesso (lettera dimissione ospedale, visite specialistiche, esami ematici, ...). Elencare documentazione prodotta:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Recapito telefonico del Medico

Firma del Medico

.....

ALLEGATO ALLA DOMANDA DI AMMISSIONE

OGGETTO: Informativa ai sensi degli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679

In conformità al Regolamento EU 679/2016 e al fine di assicurare la protezione dei dati personali, il Titolare del Trattamento riconosce, accetta e si obbliga a garantire il rispetto di principi per il trattamento di dati personali.

I principi che KCS caregiver Cooperativa sociale (di seguito denominata organizzazione) deve osservare sono:

1. LICEITÀ

L'organizzazione svolge i soli trattamenti di dati personali comuni, sensibili e giudiziari che si fondano su una delle basi giuridiche previste dal Regolamento.

2. CORRETTEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali esclusivamente per scopi determinati, espliciti e legittimi, senza scorrettezze o raggiri nei confronti degli interessati, attenendosi rigidamente ai limiti delle basi giuridiche che ne legittimano il trattamento.

3. TRASPARENZA

L'Organizzazione adotta misure appropriate per fornire all'interessato tutte le informazioni e le comunicazioni relative al trattamento in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro. In particolare, l'Organizzazione per ogni trattamento che svolge rende noto all'interessato le modalità con cui i dati personali sono raccolti, utilizzati, consultati e trattati.

4. LIMITAZIONE DELLA FINALITÀ

L'Organizzazione tratta i dati personali per finalità determinate, esplicite e legittime, e si assicura che i trattamenti non siano incompatibili con tali finalità.

5. MINIMIZZAZIONE DEI DATI

L'Organizzazione tratta dati personali adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

6. ESATTEZZA

L'Organizzazione tratta dati personali esatti e, se necessario, li aggiorna ed adotta tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

7. LIMITAZIONE DELLA CONSERVAZIONE

L'Organizzazione conserva i dati personali in una forma che consente l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati.

8. INTEGRITÀ E RISERVATEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali in maniera da garantire un'adeguata sicurezza mediante misure tecniche e organizzative adeguate.

9. DATA PROTECTION BY DESIGN E BY DEFAULT

L'Organizzazione valuta la protezione dei dati personali sin dalla progettazione e mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire che siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento.

Gli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679 impongono altresì al titolare del trattamento di fornire all'interessato, mediante la predisposizione di una idonea informativa privacy, tutte le informazioni necessarie a fargli comprendere come saranno trattati i suoi dati personali.

Il titolare del trattamento deve fornire la informativa privacy all'interessato, per iscritto o con altri mezzi anche elettronici, quali la pubblicazione della informativa privacy sul sito web aziendale.

Solo qualora venga espressamente richiesto dall'interessato, il titolare del trattamento è esonerato dal rendere la informativa privacy per iscritto e può fornire la informativa privacy oralmente, previa verifica ed accertamento della reale identità dell'interessato.

Qualora i dati personali non vengano raccolti presso l'interessato, l'articolo 13 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di fornire all'interessato, prima dell'inizio del trattamento, le seguenti informazioni tramite la informativa privacy:

- ***Estremi identificativi e di contatto del Titolare del Trattamento:***

KCS caregiver Cooperativa sociale

telefono 039656171 e-mail direzione@kcscaregiver.it

- ***Responsabile Protezione Dati (D.P.O.):***

Carlo Ferri

e-mail privacy@kcscaregiver.it

- ***Finalità, motivazioni giuridiche e modalità del trattamento (RSA)***

assistenza residenziale socio-sanitaria ed alberghiera in unità d'offerta socio sanitarie riconosciute e autorizzate dalla Regione. Il trattamento avviene in forma mista (cartacea ed informatizzata)

- ***Legittimi interessi perseguiti dal titolare del trattamento o da terzi***

il titolare svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato. Il trattamento dei dati è finalizzato all'assistenza socio sanitaria ed alberghiera dell'interessato ed all'assolvimento del debito informativo verso gli Enti preposti autorizzativi e di controllo.

- ***Destinatari o categorie di destinatari ai quali i dati personali possono essere comunicati***

I dati personali possono essere comunicati all'interno dell'Organizzazione ed a quelle aziende che operano sull'interessato sia per l'assistenza socio sanitaria che per i servizi alberghieri. All'esterno i dati vengono comunicati agli organi di controllo ed ai soggetti per i quali la comunicazione è prevista per legge e/o per gli adeguamenti e/o obblighi contrattuali.

- **Eventuale trasferimento dei dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale con indicazione delle eventuali garanzie privacy**

Questa modalità non è attuata.

- **Periodo di conservazione dei dati personali o criteri utilizzati per determinare tale periodo**

La conservazione dei dati sanitari è sottoposta alle leggi dello Stato in materia. Allo stato attuale la conservazione è illimitata.

I dati di diversa natura, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge, verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati.

- **Esistenza dei diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità**

L'interessato può accedere in qualsiasi momento ai suoi dati, chiederne la rettifica qualora non corretti, richiedere la cancellazione di dati sovrabbondanti, ma non di quelli richiesti per Legge al Titolare, può limitare l'accesso dei dati ad alcune figure se questo non ha ricadute sulle sue cure, non può opporsi al trattamento perché i dati sanitari acquisiti hanno conservazione illimitata. La portabilità dei dati sanitari non è possibile per lo stesso motivo. L'interessato può invece richiedere copia dei dati per portarli con sé o trasferirli ad altro Titolare.

- **Esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento**

L'interessato può revocare il consenso in qualsiasi momento, assumendosene le ricadute (dimissione dal servizio), fermo restando l'obbligo per il Titolare di continuare a detenere illimitatamente i dati sanitari a norma di Legge, anche per futuri controlli degli organi preposti.

- **Diritto di poter proporre reclamo a un'autorità di controllo privacy**

L'Azienda ha deciso di fornirsi di una casella di posta elettronica dedicata, corrispondente all'indirizzo privacy@kcscaregiver.it, a cui chiunque potrà inoltrare ogni richiesta e/o segnalazione in merito all'argomento della Privacy.

- **Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento**

Il conferimento dei dati è obbligatorio data la natura del rapporto di cura che si instaura fra interessato e Titolare

- **Conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere**

Se l'interessato si rifiuta di fornire i dati richiesti prima del ricovero, questo non potrà avvenire, mentre se questo accade durante il ricovero, il rapporto dovrà necessariamente terminare.

- **Esistenza di attività di profilazione o di processi decisionali automatizzati, logica utilizzata e conseguenze per l'interessato**

Le attività di profilazione sull'utente sono disposte dalla Autorità Pubblica preposta per determinare la tariffa sanitaria da riconoscere al Titolare.

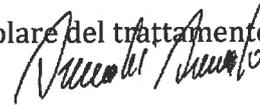
Se l'interessato dispone già di tutte le informazioni previste dal Regolamento Privacy, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy.

Nel caso in cui i dati non siano raccolti presso l'interessato, l'articolo 14 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di indicare nella informativa privacy anche la natura dei dati raccolti e la fonte da cui provengono i dati personali e di fornire la informativa privacy: *entro un mese dalla raccolta dei dati personali, alla prima comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi all'interessato, prima della comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi ad un altro destinatario.*

In tal caso, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy se prova che tale adempimento: *risulti impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato, rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento di finalità di interesse pubblico, ricerca scientifica, storica o statistica, sia espressamente escluso dal diritto dell'Unione Europea o da una normativa di uno Stato Membro, sia escluso da una normativa Europea o di uno Stato Membro in materia di segreto professionale o segretezza.*

Data _____

Il Titolare del trattamento dati



DATI DELL'INTERESSATO

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____

in proprio

in qualità di

amministratore di sostegno

tutore

curatore

_____ (grado di parentela)

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____;

per l'interessato impossibilitato fisicamente od incapace di agire.

Dichiara espressamente di aver ricevuto, letto e compreso l'informativa ai sensi degli artt. 12, 13 e 14 del Reg. UE 2016/679, apponendo la firma in calce alla presente.

Data _____ Firma _____

AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO (alcuni riferimenti)

PAVIA E PROVINCIA

ASL PAVIA

Dott. Giovanni Bernardini
Responsabile U.O.S. Fragilità
Responsabile Ufficio
Protezione Giuridica
IV° piano, stanza 450
tel. 0382 431257

L'Ufficio di Protezione Giuridica dell'ASL Pavia (UPG) non provvede in modo diretto a redigere le pratiche necessarie alla presentazione delle domande per le nomine dell'AdS ma si avvale, per tali necessità, del lavoro di supporto prestato a tale fine dagli Uffici di Piano, dai Servizi Sociali dei Comuni, dalla rete degli sportelli S.A.I. (n. 6 sportelli gestiti dall'ANFAS) e dell'opera del Comitato di Coordinamento pavese per i problemi dell'Handicap – capofila rete AdS Pavia, cui afferiscono 15 Enti ed Associazioni presenti sul territorio dell'ASL Pavia.

Nell'ambito del nostro territorio si può ottenere una consulenza per la presentazione delle domande, contattando uno dei seguenti Servizi:

PIANO DI ZONA DI CERTOSA

Ente Capofila Comune di Lardirago
Responsabile: dott.ssa Lucia Fiorini
Via Vittorio Emanuele II n. 5 – Città 27016 LARDIRAGO
Tel. 0382 94003 – Fax 0382 944791
Mail: info@comune.lardirago.pv.it; lucia.fiorini@tin.it
Sito web: www.distrettodicertosadipavia.it

Sportello SAI? - Anffas Pavia Onlus - referente: dott.ssa Elisabetta Carini - Sede: Via Spallanzani 11, 27100 PAVIA – Tel. e Fax 0382 539438 e-mail: anffaspv@libero.it
orario dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30
informazioni ed orientamento sulla disabilità e sulla AdS

RETE AdS della provincia di Pavia --> contattare il dott. Marco Bollani ([3336683567](tel:3336683567)), referente per la RETE AdS.

"Istituzione dell'Amministratore di Sostegno"

Legge 9 gennaio 2004, n. 6

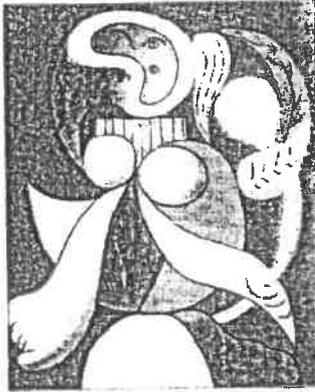
GUIDA PER OPERATORI E FAMIGLIE



Sommario

Chi è l'Amministratore di Sostegno?.....	3
Chi può richiederne la nomina?.....	3
Chi può essere designato come Amministratore di Sostegno?.....	4
Come si nomina l'Amministratore di Sostegno?.....	5
Il Procedimento.....	5
Presentazione del ricorso (richiesta/domanda).....	5
Contenuto del decreto.....	5
Nomina di A. S. nel caso di soggetto interdetto.....	6
In quali ambiti può essere utilizzato?.....	6
Menomazione psichica.....	7
Menomazione fisica.....	7
Anziani.....	7
Cittadini stranieri.....	8
Forme di dipendenza patologica.....	8
Il momento dell'Udienza.....	8
La fissazione dell'udienza.....	8
La notifica dell'udienza.....	9
Cambio del domicilio.....	9
L'udienza.....	9
L'Amministratore di Sostegno.....	9
L'inserimento in struttura protetta.....	10
Quali sono i compiti dell'Amministratore di Sostegno?.....	10
Cosa accade se il beneficiario o l'Amministratore compiono atti in violazione di quanto disposto dalla legge o dal decreto di nomina?.....	11
Dove vengono registrati gli atti relativi all'Amministratore di Sostegno?.....	12
Quando si sostituisce l'Amministratore di Sostegno?.....	12
Quando cessa l'Amministratore di Sostegno?.....	13
Come si revoca l'Amministratore di Sostegno?.....	13
E' previsto un compenso per chi riveste l'incarico di Amministratore di Sostegno?.....	14
Alcuni interrogativi che le brevi note presentate possono aver suscitato:.....	14

Chi è l'Amministratore di Sostegno?



L'Amministratore di Sostegno è una figura giuridica "flessibile" introdotta con la Legge n. 6 del 9 gennaio 2004. Questa figura è definita "flessibile" in contrapposizione all'indubbia rigidità dell'istituto dell'interdizione e dell'inabilitazione, il legislatore ha così introdotto una funzione di tutela alla persona calibrata ad hoc. L'Amministratore di Sostegno, prendendo in considerazione i bisogni specifici della persona fragile, soddisfa l'esigenza di tutelare i suoi interessi senza escludere la possibilità di porre in essere attività giuridicamente rilevanti.

Gli istituti dell'interdizione e dell'inabilitazione non sono stati abrogati dal Codice Civile, ma solo modificati dalla legge 6/2004, tuttavia l'applicazione dell'interdizione e dell'inabilitazione sono oggi pratica sempre più obsoleta.

La nomina dell'Amministratore di Sostegno non è assolutamente obbligatoria, ma concessa previa esplicita richiesta effettuata al Giudice Tutelare.

Chi può richiederne la nomina?

1. il soggetto beneficiario, anche se minore, interdetto o inabilitato.

Se il beneficiario è persona interdetta o inabilitata, la richiesta è presentata congiuntamente all'istanza di revoca dell'interdizione o dell'inabilitazione davanti al giudice competente per quest'ultima

2. il tutore o il curatore nei casi in cui tali istituti fossero già operativi e nell'esigenza di sostituirli con l'amministrazione di sostegno mediante un'istanza di conversione

3. il coniuge

4. il convivente stabile è colui col quale si abita e si vive da lungo tempo, anche dello stesso sesso, accudendosi vicendevolmente

5. i parenti:

- primo grado: figli e genitori
- secondo grado: i nonni, i nipoti (figli dei figli), i fratelli e le sorelle
- terzo grado: bisnonni e pronipoti (figli di un nipote in linea retta: figlio del figlio del figlio), nipoti in linea collaterale (figli di sorelle e fratelli), zii paterni e materni (fratelli e sorelle dei genitori)
- quarto grado: primi cugini (figli di un fratello o di una sorella dei genitori), prozii (zii dei genitori: fratelli di uno dei nonni), pronipoti in linea collaterale (figli dei figli dei fratelli e sorelle)

6. gli affini sono i parenti del coniuge, anche se deceduto:

- primo grado: suoceri, nuore e generi
- secondo grado: cognati e cognate

7. i Servizi Sanitari e Sociali impegnati nella cura e nell'assistenza della persona. Non tutti gli operatori però possono presentare la richiesta di Amministratore di Sostegno. Tale potere è solo dei **Responsabili dei Servizi Sociali**, investiti d'ufficio della rappresentanza esterna dell'Ente. Ciò non toglie che l'assistente sociale che rileva la situazione sul territorio possa redigere in prima persona il ricorso per farlo presentare, debitamente firmato, dal proprio Responsabile



Chi può essere designato come Amministratore di Sostegno?

La scelta dell'Amministratore di Sostegno avviene con esclusivo riguardo alla cura e agli interessi della persona beneficiaria.

Egli può essere designato dal beneficiario tra le persone che meglio ritiene possano supportarlo nel compimento di determinati atti, anche in previsione di una propria eventuale incapacità o di un futuro aggravio.

Questa è la cosiddetta **designazione preventiva** che deve essere compiuta con **atto pubblico**, redatto dal notaio o dal cancelliere del tribunale, o con **scrittura privata autenticata**. Una scrittura privata semplice, cioè priva dell'autenticazione della firma, non ha nessun effetto, risultando pertanto nulla la designazione.

Il genitore superstite può effettuare la designazione anche attraverso il **testamento**. Non si può escludere che tale designazione possa essere il contenuto unico testamentario, nel senso che il testamento potrebbe essere redatto al solo fine di effettuare la designazione, a prescindere da disposizioni di tipo patrimoniale.

L'amministrazione di sostegno, comunque, è **sempre dativa**, cioè "deriva" dalla data del decreto di nomina redatto dal Giudice Tutelare.

Ciò significa che la **designazione** del futuro Amministratore di Sostegno **non sostituisce il decreto di nomina**, infatti, **la procedura dovrà comunque essere attivata**.

Vista la designazione, il Giudice dovrà nominare la persona indicata, a meno che non sussistano **gravi motivi** che potrebbero pregiudicare gli interessi del beneficiario.

La legge non indica quali siano i gravi motivi che potrebbero condurre il Giudice a disattendere la designazione, è questa una "norma in bianco" che rimanda a principi di opportunità dettati dall'equità e dal buon senso. Una cosa è certa, dovrà trattarsi di motivi effettivi ed oggettivamente accertabili, basati su fatti reali.

Tali motivi dovranno essere indicati dal giudice, cioè la scelta di un Amministratore di Sostegno diverso da quello designato dovrà essere adeguatamente motivata.

In mancanza di una scelta preventiva, o in presenza di gravi motivi, il Giudice Tutelare dovrà privilegiare, ove possibile:

- **coniuge che non sia separato legalmente**
- **persona stabilmente convivente** (Questa ipotesi abbraccia tutte le stabili coabitazioni con il beneficiario e non soltanto l'eventuale rapporto di convivenza more uxorio).
- **padre, madre, figlio, fratello o sorella**
- **parente entro 4° grado**
- **soggetto designato dal genitore superstite con testamento** (atto pubblico o scrittura privata autenticata)

Anche una "badante", pertanto, ove si renda disponibile a ricoprire l'incarico e si dimostri in grado di svolgerlo, potrebbe rientrare nel novero dei soggetti da individuare per la nomina.

L'**idoneità della persona** deve essere sempre valutata nel caso concreto, sulla base delle circostanze che di volta in volta caratterizzano le vicende personali e familiari.

Possono ricoprire il ruolo di Amministratori di Sostegno anche Associazioni (riconosciute e non), ONLUS, Fondazioni, che operano senza fine di lucro. In questi casi l'esercizio dei poteri previsti dal decreto di nomina spetta al Legale Rappresentante dell'Associazione ovvero alla persona da lui formalmente delegata.

Se la legge da una parte indica alcuni soggetti da preferire nella nomina, dall'altra ne esclude espressamente altri dalla possibilità di assumere l'ufficio.

E' vietato infatti eleggere come Amministratori di Sostegno:

- **operatori dei Servizi pubblici o privati che hanno in cura o in carico il beneficiario**

Il termine "operatori" deve essere concepito in senso ampio e comprensivo anche dei Responsabili del Servizio che ha in carico/cura la persona.

L'incompatibilità con la carica di Amministratore si estende pertanto al Servizio stesso, ricomprendendo tutti gli organismi/persone fisiche che ne fanno parte.

Sarebbe pertanto inammissibile che nello stesso servizio un operatore seguisse direttamente il beneficiario ed un altro diventasse Amministratore di Sostegno.

L'Amministratore di Sostegno deve essere infatti anche un interlocutore dei servizi di assistenza sul territorio ed eventuali confusioni di ruoli potrebbero determinare situazioni di conflitto d'interessi.

D'altro canto proprio la distinzione tra chi ricopre il ruolo di Amministratore di Sostegno e chi ha in carico il beneficiario dal punto di vista socio-sanitario e socio-assistenziale, permette che i diritti dell'assistito possano essere fatti valere.

Come si nomina l'Amministratore di Sostegno?

Il Procedimento

Il ricorso (richiesta/domanda) va **indirizzato al Giudice Tutelare** e deve contenere i seguenti elementi:

- le generalità del beneficiario
- la sua dimora abituale
- le ragioni per cui si chiede l'amministrazione di sostegno
- il nome ed il domicilio del coniuge, dei figli, genitori, fratelli e dei conviventi del beneficiario.



Presentazione del ricorso (richiesta/domanda)

Si consiglia di:

- allegare una relazione medica dettagliata, in cui il Medico specifica quali siano la patologia o le difficoltà del beneficiario, in tal modo si evita che il Giudice disponga accertamenti medici
- allegare al ricorso il consenso scritto dei parenti entro il 4° grado: in modo che si eviti che essi vengano sentiti dal Giudice
- descrizione dei beni immobili, della pensione e di tutti i beni del beneficiario. Il Giudice Tutelare deve sempre sentire la persona cui il procedimento si riferisce e deve tenere conto del bisogno e delle richieste della persona interessata.

Se vi è una urgenza particolare (per es. per compiere un atto) il Giudice Tutelare può nominare un Amministratore Provvisorio.

Entro 60 giorni dalla richiesta il Giudice Tutelare, con decreto motivato, nomina l'Amministratore di sostegno.

Contenuto del decreto

Il decreto di nomina contiene:

1. le generalità della persona beneficiaria e dell'Amministratore di Sostegno
2. la durata dell'incarico, che può essere anche a tempo indeterminato
3. l'oggetto dell'incarico e degli atti che l'Amministratore di Sostegno compie in nome e per conto del beneficiario
4. gli atti che il beneficiario può compiere solo con l'assistenza dell'Amministratore di sostegno
5. i limiti delle spese che l'Amministratore di sostegno può sostenere con l'utilizzo delle somme di cui il beneficiario può avere la disponibilità
6. la periodicità con cui l'Amministratore di sostegno deve riferire al Giudice Tutelare circa l'attività svolta e le condizioni di vita personale e sociale del beneficiario.

Il ricorso (domanda) deve essere depositato presso le cancellerie del tribunale competente per territorio, in base cioè alla residenza o al domicilio del beneficiario dell'Amministrazione di Sostegno. Effettuate dal ricorrente le necessarie notifiche del ricorso (agli eventuali parenti non sottoscrittori del medesimo), si dà luogo all'udienza di comparizione che apre la fase centrale del procedimento rappresentata dall'istruttoria, caratterizzata dagli ampi poteri in capo al Giudice Tutelare.

Il Giudice Tutelare potrà: ordinare accertamenti di natura medica, disporre consulenze tecniche nominando degli esperti che possano verificare le condizioni psicofisiche del beneficiario, ordinare ispezioni, sentire testimoni, valutare le produzioni documentali.

La legge non ha fissato delle regole precise circa la conduzione di questa fase, l'amministrazione di sostegno, dunque, si dimostra molto elastica anche dal punto di vista dell'accertamento dei presupposti che la giustificano.

Una sola attività istruttoria è comunque necessaria ed imprescindibile: l'**audizione del beneficiario**.

Secondo quanto espressamente disposto dall'art. 407 del Codice Civile il Giudice Tutelare "*deve sentire personalmente la persona a cui il procedimento si riferisce recandosi, ove occorra, nel luogo in cui questa si trova*".

La dottrina è unanime nel riconoscere che la mancata audizione del beneficiario determini la nullità del procedimento.

Terminata l'istruttoria il procedimento arriva al suo epilogo con il decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno immediatamente esecutivo oppure con un provvedimento di rigetto dell'istanza.

I tempi di conclusione della procedura sono ricompresi nell'arco di 60 giorni che decorrono dalla data di presentazione del ricorso.

Contro i decreti del Giudice Tutelare è ammesso reclamo alla Corte D'Appello; il termine per proporre reclamo è di 10 giorni decorrenti dalla comunicazione del decreto.

Il decreto della Corte D'Appello che decide sul reclamo è ricorribile in Cassazione entro 60 giorni decorrenti dalla data di notifica della decisione.

Nomina di A. S. nel caso di soggetto interdetto

La procedura di nomina di un Amministratore di Sostegno potrebbe anche essere attivata, per così dire, in via incidentale.

Nell'ipotesi in cui sia stata avviata la causa per l'interdizione di un soggetto, ma il Giudice ritenga più idonea l'amministrazione di sostegno, è prevista la trasmissione degli atti al Giudice Tutelare affinché provveda in tal senso.

La trasmissione avviene d'ufficio, dal tribunale al Giudice Tutelare direttamente.

Nel caso invece in cui l'amministrazione di sostegno sia richiesta a favore di persona già interdetta, sarà necessario proporre anche il ricorso per la revoca dell'interdizione, ed attendere i tempi di definizione del relativo procedimento.

In questo caso il decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno non assume efficacia immediata, bensì posticipata all'esito del procedimento di revoca dell'interdizione.

In quali ambiti può essere utilizzato?

La riforma ha providenzialmente abbandonato l'anacronistico presupposto dell'incapacità d'intendere e di volere, concepita come capacità del soggetto di autodeterminarsi con coscienza, per abbracciare, invece, tutte quelle situazioni in cui impedimenti di varia natura vadano ad incidere sull'autonomia personale.

- Disabilità di tipo psichico o motorio,
- stati di alterazione provocati dalla dipendenza da sostanze,
- età avanzata,

sono tutte ipotesi rispetto alle quali il nuovo istituto può trovare applicazione.

Non è quindi possibile stabilire in astratto una completa gamma d'ipotesi, situazioni e condizioni in relazione alle quali si potrà dare luogo alla nomina di un Amministratore di Sostegno.
La possibilità e l'opportunità di dare luogo alla nomina di un Amministratore di Sostegno devono essere rapportate in concreto alle peculiarità di ogni singolo caso che pervenga all'attenzione del Giudice.
L'applicazione quindi è un fattore variabile, come variabili sono i poteri che il Giudice può riconoscere all'Amministratore di Sostegno, ciò in base alle residue autonomie della persona, all'assetto delle sue esigenze, alle effettive necessità di tutela dei suoi interessi.

Menomazione psichica

L'istituto può costituire una via percorribile sia nelle ipotesi di "lieve ritardo cognitivo" sia in quelle di "grave perturbamento psichico": la flessibilità dell'amministrazione di sostegno può far sì che, nelle sue massime applicazioni, possa sovrapporsi del tutto ad una interdizione, senza comportarne però né il conseguente status di "incapace legale" del soggetto, né la sua difficile rimozione.
Il nuovo istituto per trovare applicazione non richiede l'accertamento di forme psicopatologiche clinicamente definite, ma ben si attaglia anche al semplice disagio psichico, quindi alle forme più leggere di perturbamento della salute mentale.

Menomazione fisica

Rimane l'ambito di applicazione più controverso.

Non si può infatti dedurre che la persona affetta da una menomazione essenzialmente fisica non sia in grado di provvedere ai propri interessi.

Il paraplegico, il distrofico, il mutilato, la persona con gravi difficoltà di deambulazione possono utilizzare gli altri istituti del diritto privato: il mandato e la procura.

Questo è l'orientamento di una parte della dottrina che definisce eccessivamente invasiva l'amministrazione di sostegno nei casi di disabilità eminentemente fisica.

Altro orientamento, largamente condiviso, invece propende per il ricorso all'amministrazione di sostegno anche nell'ipotesi in discussione, argomentando sulla base dell'art 1 della legge 6/2004, in cui si fa riferimento alla mancanza di autonomia in generale, a prescindere da quale ne sia la causa.

E' innegabile che l'istituto in esame incida su situazioni giuridiche soggettive indisponibili, appunto la capacità di agire del soggetto, meglio giustificabile nelle ipotesi in cui si registri quantomeno un affievolimento delle facoltà mentali dell'individuo.

L'istituto in esame però deve essere considerato nella sua interezza.

Proprio dalla considerazione della disciplina nella sua integrità infatti, sembra emergere l'adattabilità della stessa anche alle ipotesi di menomazione soltanto fisica.

Risulterebbe inopportuno escludere radicalmente l'applicazione dell'istituto nei casi in cui le condizioni della persona non abbiano minimamente intaccato le sue facoltà cognitive. Certo, nei casi di menomazione fisica, sarà opportuno prendere in considerazione la possibilità di applicare l'amministrazione di sostegno solo quando ciò corrisponda alla volontà libera, specifica ed incondizionata dello stesso interessato, al cui atteggiamento mentale il Giudice dovrà porre particolare attenzione utilizzando tutti gli strumenti a sua disposizione per redigere un provvedimento ad hoc.

Ricordiamo che la nuova forma di protezione si rivela adattabile anche a vantaggio delle persone cieche e sordomute la cui condizioni non siano mitigate da un sufficiente livello di educazione.

Anziani

Ricorrono i presupposti per la nomina dell'Amministratore di Sostegno in tutte quelle ipotesi in cui l'età dell'individuo ne comprometta l'autosufficienza.
Non è peraltro necessaria la sussistenza di specifiche patologie invalidanti, rilevando esclusivamente la capacità effettiva della persona di provvedere ai propri interessi.
E' un dato di fatto che tale capacità possa diminuire in età avanzata, anche in assenza di una specifica patologia classificabile dal punto di vista



nosografico. Ebbene, in tutte queste ipotesi sarà possibile ricorrere al nuovo istituto
L'amministrazione di sostegno potrà quindi essere fruita da tutte le persone anziane che, pur non versando in condizioni di infermità mentale, abbiano bisogno di un intervento assistenziale per il miglioramento delle qualità di vita.

Cittadini stranieri

La posizione dello straniero rispetto al nuovo istituto giuridico rimane ancora poco chiara.
Anche i cittadini comunitari, possono beneficiare dell'amministrazione di sostegno in base al **principio di non discriminazione** proprio del Diritto Comunitario.



Il problema, semmai, si pone per i **cittadini extracomunitari**, per i quali la disciplina degli istituti di tutela della persona è legata ai criteri di collegamento stabiliti dal Diritto Internazionale Privato (Legge 31.05.1995, n. 218).

Secondo tali criteri gli istituti a tutela degli incapaci sono regolati dalle rispettive leggi nazionali, pertanto, lo straniero extracomunitario potrà beneficiare dell'amministrazione di sostegno solo se nel proprio paese esistono istituti analoghi e compatibili con il nostro ed abbia stabilito la propria residenza in Italia.

Quanto esposto sopra non vale nei casi di urgenza rispetto ai quali è dominante la necessità di proteggere il soggetto, seppure in via provvisoria.

Pertanto, al fine di fronteggiare situazioni di emergenza potrà essere nominato temporaneamente l'Amministratore di Sostegno anche se non sussistano i descritti requisiti sostanziali e lo straniero non abbia la residenza in Italia.

Forme di dipendenza patologica

Gli ambiti di intervento evadono dai confini dell'infermità fisica e mentale per comprendere anche le varie forme di dipendenza.

Dato che non esistono categorie precostituite, dobbiamo ribadire che anche nelle ipotesi di dipendenza da sostanze, spetta al Giudice valutare di volta in volta la possibilità di fare applicazione dell'amministrazione di sostegno.

Anche nell'ambito della tossicodipendenza, infatti, l'incidenza dell'intossicazione sulle facoltà della persona varia a seconda dei casi e deve essere valutata in concreto.

Il Giudice Tutelare, pertanto, potrà dare luogo all'amministrazione di sostegno quando lo stato di dipendenza abbia alterato l'autonomia decisionale o funzionale del soggetto.

Dovranno essere valutati gli effetti determinati dall'intossicazione e la loro ricaduta sulle capacità decisionali e funzionali dell'individuo, lungi dall'essere la dipendenza in sé e per sé considerata motivo per la nomina dell'Amministratore di Sostegno.

Il momento dell'Udienza

La fissazione dell'udienza

La Cancelleria provvede a rubricare il ricorso e a trasmetterlo al Giudice Tutelare ed al Pubblico Ministero. Il Giudice Tutelare, indicativamente, nelle due/tre settimane successive al deposito del ricorso, emette un decreto che contiene:

- data e ora dell'udienza;
- luogo dell'udienza (in tribunale o al domicilio del beneficiario);
- soggetti da coinvolgere e che, quindi, devono essere presenti all'udienza;
- termine (giorno massimo) entro il quale provvedere a notificare, a mezzo dell'Ufficiale Giudiziario, il ricorso ed il decreto di fissazione dell'udienza alle persone e/o Enti da lui indicati in decreto.

Trascorse due/tre settimane dal deposito del ricorso è possibile rivolgersi al personale della Cancelleria per sapere se il Giudice Tutelare ha emesso il decreto con cui fissa l'udienza; in caso affermativo, nel decreto sono indicate le persone e/o gli enti ai quali va notificato (cioè portato a conoscenza tramite l'Ufficiale Giudiziario) il ricorso ed il decreto.

La notifica dell'udienza

Il beneficiario, i parenti e gli enti indicati dal Giudice Tutelare debbono ricevere, tramite notifica dell'Ufficiale Giudiziario, copia del ricorso e del decreto con il quale è stato fissato il giorno dell'udienza, il luogo e l'orario.

Anche l'atto di notifica è regolato dal principio dell'**iniziativa di parte** per cui essa è a cura del ricorrente, cioè di chi ha presentato il ricorso. Il ricorrente dovrà quindi andare personalmente in Cancelleria (o incaricare altra persona) per verificare se l'udienza è stata fissata; in caso di risposta affermativa, potrà richiedere quello stesso giorno tante copie autentiche del ricorso e del decreto quante sono le persone e/o gli enti da notificare compreso il beneficiario, oltre ad un'altra copia (tale copia, come si spiegherà più dettagliatamente, viene chiamata con il nome di "*originale*" perché in questa copia l'Ufficiale Giudiziario indica l'avvenuta notifica).

Si deve precisare che, quando le copie saranno pronte (al momento della richiesta è bene chiedere alla Cancelleria quando ritornare) si dovranno pagare, con marche acquistate nelle tabaccherie, "i diritti" che la Cancelleria richiederà.

Avute le copie sarà cura del ricorrente recarsi presso la sede degli Ufficiali Giudiziari per chiedere siano notificate.

Si consiglia di chiedere quando tornare per ritirare "*l'originale*", e per evitare le lunghe inevitabili code che ogni giorno si formano, si consiglia di mettersi in coda per le notifiche dopo aver preso il numero che regola tale fila verso le ore 10.30.

Consegnate le copie all'Ufficiale Giudiziario si dovrà chiedere quando ritornare per ritirare la copia denominata "*originale*" dalla quale risultano tutte le notifiche effettuate.

Tale copia dovrà, successivamente, essere depositata nella Cancelleria o consegnata personalmente al Giudice Tutelare il giorno dell'udienza per dimostrare l'avvenuta notifica a tutte le persone indicate nel decreto del Giudice.

Cambio del domicilio

Se, tra la data di deposito del ricorso e quella dell'udienza o successivamente alla notifica, il beneficiario cambia domicilio è necessario comunicarlo alla Cancelleria personalmente o anche attraverso FAX chiedendo informazioni sul da farsi.



L'udienza

In sede d'udienza il Giudice Tutelare, con la collaborazione di un cancelliere, redige il verbale d'udienza nel quale viene descritto quanto viene dichiarato dalle parti ed il provvedimento del Giudice Tutelare. Nella stessa udienza il Giudice Tutelare, qualora sussistano i presupposti e abbia tutti gli elementi, emette il decreto con cui nomina l'Amministratore di Sostegno e specifica il progetto al quale l'Amministratore deve attenersi, indicando gli atti che il beneficiario può compiere con o senza la sua assistenza. Qualora sussistano i presupposti, ma manchino gli elementi necessari per formulare all'udienza un adeguato progetto di protezione, il Giudice indicherà il termine entro il quale integrare il progetto e successivamente emetterà il provvedimento.

L'Amministratore di Sostegno

L'Amministratore di Sostegno, davanti al Giudice, giura di svolgere la propria attività a favore del beneficiario con responsabilità e diligenza.

In considerazione del fatto che l'Amministratore di Sostegno deve tener conto dei bisogni e delle aspirazioni del beneficiario, si ricorda che ha il dovere di informare tempestivamente il beneficiario circa gli atti da compiere nonché il Giudice Tutelare in caso di dissenso con il beneficiario stesso.

In caso di contrasto di scelte o di atti dannosi, di negligenza nel perseguire l'interesse o nel soddisfare i bisogni o le richieste del beneficiario, questi, il Pubblico Ministero o gli altri soggetti di cui all'articolo 406 del Codice Civile possono ricorrere al Giudice Tutelare il quale adotta, con decreto motivato, gli opportuni provvedimenti.

Nel Decreto di Nomina dell'Amministratore di Sostegno, il Giudice Tutelare indica la periodicità con cui questi deve riferire rispetto all'attività svolta e alle condizioni di vita personale e sociale del beneficiario.

Normalmente, infatti, il Giudice Tutelare, richiede all'Amministratore di Sostegno una relazione periodica di verifica:

- economica - patrimoniale (sorta di inventario dei beni mobili ed immobili, dei debiti, delle entrate ed uscite mensili);
- sanitaria, sociale ed assistenziale del beneficiario.

L'inserimento in struttura protetta

La persona maggiorenne non in grado di autodeterminarsi ha bisogno di un supporto che la sostenga; l'aiuto sarà fornito da persona nominata dall'Autorità Giudiziaria e dovrà adempiere agli incarichi affidati.

Tuttavia la persona maggiorenne, non in grado di autodeterminarsi, che deve essere ricoverata per un periodo in ospedale o in R.S.A., non necessita di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria trattandosi di inserimento temporaneo.

Invece la persona maggiorenne non in grado di autodeterminarsi, non può, essere inserita definitivamente in struttura protetta senza un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, poichè tale progetto incide sulla sua esistenza e non può essere lasciato alla decisione né dei familiari, né dei servizi, ma solo dell'Autorità Giudiziaria.

Il Giudice Tutelare, in considerazione che possono trascorrere anche sei mesi (causa la grave carenza di organico) tra il deposito del ricorso e l'Udienza nella quale viene redatto il progetto a protezione della persona, può ritenere che le necessità assistenziali della persona debbano trovare per quanto possibile una soluzione. Quindi, per ovviare ai tempi di attesa, il Giudice Tutelare può assumere che, qualora la Unità Valutativa Multidimensionale abbia valutato positivamente il progetto di inserimento in struttura protetta per il venir meno di alternative assistenziali appropriate e sia stato congiuntamente depositato il ricorso di Amministratore di Sostegno presso il Tribunale, la persona possa essere inserita in struttura protetta.

Il Giudice Tutelare, successivamente, dovrà valutare se l'inserimento attuato, nell'ambito del progetto complessivo che i familiari e le persone da lui indicate avranno formulato, soddisfa tutte le esigenze, i desideri, le aspirazioni della persona.

Ne consegue che lo potrà confermare valutandolo positivamente o, in caso contrario, adoterà un provvedimento che preveda un progetto più adeguato a tutela della persona.

Quali sono i compiti dell'Amministratore di Sostegno?

All'Amministratore di Sostegno può essere affidata sia la cura del patrimonio che la cura della persona del beneficiario.

Ai sensi dell'art. 409 C.C. il beneficiario conserva la capacità di agire per tutti gli atti che non richiedano la rappresentanza esclusiva o l'assistenza dell'Amministratore di Sostegno, quindi, per tutti gli atti che non siano stati espressamente contemplati nel decreto di nomina.

I compiti che l'Amministratore dovrà svolgere sono definiti caso per caso nel decreto di nomina, con cui viene creato il "progetto su misura".

Le attività dell'Amministratore, quindi, potranno consistere:

- nell'agire in nome e per conto del beneficiario
- ovvero nel prestare assistenza per il compimento di atti.
- ovvero nell'assistere il beneficiario in alcuni atti e sostituirlo in altri.
- in ogni caso nel compiere gli atti necessari a soddisfare le esigenze della propria vita quotidiana

• nel consenso al trattamento sanitario (c.d. "consenso informato").

Il Giudice Tutelare, pertanto, nel decreto di nomina può riconoscere all'Amministratore di Sostegno il potere di compiere tutti gli atti utili ad assicurare la cura, l'assistenza e la riabilitazione del beneficiario compresa anche l'espressione del consenso informato al compimento di atti medici. E' chiaro che tale facoltà dovrà essere espressamente contemplata dal decreto di nomina e sarà sempre necessario che l'Amministratore agisca di concerto con i responsabili dei servizi sanitari che hanno in cura il disabile (vedi Tribunale di Cosenza 24.10.2004).

Attenzione però, il rifiuto da parte del soggetto a sottoporsi a trattamento sanitario non può essere considerato di per sé presupposto per la nomina di un Amministratore di Sostegno, che si possa sostituire al beneficiario esprimendo un consenso legittimo.

In quest'ultima ipotesi si darebbe luogo ad un uso improprio dell'istituto. Il conferimento all'Amministratore di Sostegno della facoltà di dare il consenso al trattamento sanitario è quindi plausibile nel momento in cui la persona interessata non abbia la possibilità di esprimerlo autonomamente e sempre che non sussistano precedenti manifestazioni di volontà di segno contrario.

E' innegabile, infatti, la necessità di tener conto, anche nell'ipotesi in cui la persona non sia più in grado di esprimere la propria volontà, di quanto essa possa aver manifestato precedentemente sia in modo formale che informale. Questo sta a significare che la funzione dell'Amministratore di Sostegno non è quella di sovrapporsi al beneficiario, ma appunto quella di sostenerlo rispettando tutte le possibilità di espressione autonoma della sua personalità.



Ancora una volta ciò che può garantire la corretta applicazione dell'istituto e l'appropriatezza del conferimento di un potere così significativo e delicato è l'intervento del Giudice Tutelare. Tale opportunità dovrà quindi essere valutata attentamente dal Giudice, caso per caso, non vi sono infatti soluzioni che si prestano ad essere generalizzate.

Al contrario non potrà mai rientrare tra i compiti dell'Amministratore di Sostegno il compimento di atti della sfera strettamente personale, come ad es. il matrimonio, il riconoscimento di figlio naturale ecc... La risposta può essere tratta solo dal contenuto del decreto di nomina.

Per cui, se il beneficiario non potesse dare il proprio consenso al matrimonio, esclusione che, peraltro, la legge espressamente prevede per l'interdetto, ciò dovrebbe obbligatoriamente risultare dal provvedimento. La

persona soggetta ad amministrazione di sostegno potrà contrarre liberamente matrimonio a meno che ciò non sia espressamente escluso dal decreto di nomina, potrà autonomamente riconoscere il figlio naturale a meno che tale facoltà non sia stata esclusa espressamente dal Giudice.

Cosa accade se il beneficiario o l'Amministratore compiono atti in violazione di quanto disposto dalla legge o dal decreto di nomina?

Tali atti risulteranno invalidi e potranno essere annullati rivolgendosi al **Giudice affinché ne vengano rimossi gli effetti giuridici**

Competenza a giudicare la validità degli atti: Giudice Ordinario

Termine: l'azione di annullamento deve essere proposta entro **cinque anni** dalla cessazione dell'amministrazione di sostegno. Scaduto il citato termine l'azione non sarà più proponibile e si verificherà la stabilizzazione degli effetti degli atti compiuti in violazione.

Atti che possono essere annullati:

• **gli atti compiuti personalmente dal beneficiario in violazione di legge o del decreto che istituisce l'Amministratore di Sostegno**, potranno essere annullati su istanza dell'Amministratore stesso, del beneficiario, dei suoi eredi ed aventi causa. In particolare vi rientrano atti che **non avrebbe potuto**



compiere perché rientrante nei compiti attribuiti all'Amministratore di Sostegno, atti che il beneficiario non avrebbe potuto compiere da solo, atti che il beneficiario avrebbe potuto compiere solo con l'assistenza dell'Amministratore di Sostegno

• gli atti compiuti dall'Amministratore di Sostegno in violazione di legge, o eccedendo l'oggetto dell'incarico ovvero i compiti attribuitigli dal Giudice, potranno essere annullati su istanza dello stesso Amministratore, del pubblico ministero, del beneficiario o dei suoi eredi ed aventi causa

• gli atti compiuti quando tra beneficiario ed Amministratore di Sostegno sia insorta una situazione di conflitto d'interessi.

La disciplina sull'amministrazione di sostegno non fa espresso riferimento ad una figura cui demandare la risoluzione del conflitto.

La dottrina ravvisa dunque l'opportunità di nominare un **Curatore Speciale** che sia messo in grado di compiere l'atto in relazione al quale si è sviluppata la situazione di conflitto tra beneficiario ed Amministratore. Non si prevede quindi una figura "stabile", che abbia il compito di intervenire tutte le volte in cui si verifichi un conflitto d'interessi, bensì la possibilità di adire ancora il Giudice Tutelare perché possa conferire ad un'altra persona il potere di rappresentare il beneficiario relativamente ed unicamente in relazione a quella singola circostanza che ha generato il conflitto.

Dove vengono registrati gli atti relativi all'Amministratore di Sostegno?

Visto che è possibile annullare gli atti compiuti in violazione delle disposizioni di legge, o di quanto è stato previsto nel decreto di nomina, si è resa necessaria l'adozione di forme di pubblicità dichiarativa finalizzate a proteggere i terzi dal rischio di vedersi annullati eventuali negozi stipulati con beneficiari o Amministratori a ciò non legittimati.

La protezione dei terzi si poteva realizzare soltanto attraverso la predisposizione di strumenti idonei a rilevare l'esistenza di un provvedimento di amministrazione di sostegno, che è indice di una riduzione della capacità d'agire e quindi del rischio che la controparte non sia in realtà legittimata a porre in essere determinati atti. Presso le cancellerie dei tribunali, pertanto, è stato istituito il **registro delle amministrazioni di sostegno**, su cui vengono annotati:

- il decreto di apertura
- il decreto di chiusura
- altri provvedimenti assunti dal Giudice Tutelare
- **data ed estremi essenziali** del provvedimento che dispone l'amministrazione di sostegno
- **le generalità** del beneficiario e dell'Amministratore.

Le informazioni essenziali relative all'amministrazione di sostegno vengono inoltre annotate nei **registri dello stato civile**.

A titolo informativo ricordiamo che il decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno viene anche iscritto per estratto nel **casellario giudiziale**.

Quando si sostituisce l'Amministratore di Sostegno?

In caso di:

- morte, assenza, scomparsa dell'Amministratore; interdizione, inabilitazione, amministrazione di sostegno di cui lo stesso sia divenuto oggetto;
- esonero dall'incarico, che può essere richiesto dall'Amministratore solo nel caso in cui l'ufficio sia divenuto eccessivamente gravoso e vi sia comunque altro soggetto idoneo a sostituire l'Amministratore uscente;
- revoca dell'incarico, nel caso in cui l'Amministratore si sia dimostrato negligente ovvero abbia abusato dei suoi poteri.

Quando cessa l'Amministratore di Sostegno?

In caso di:

- decorrenza del termine indicato nel decreto di nomina, sempre che non si tratti d'incarico conferito a tempo indeterminato.

Quando il decreto di nomina non contiene alcuna specificazione circa la durata, l'incarico si intende conferito per **dieci anni**. Ciò non vale per il **coniuge, la persona stabilmente convivente, l'ascendente o il discendente**; in questi casi, infatti, stante lo stretto rapporto tra Amministratore ed amministrato, la legge prevede che l'incarico debba proseguire anche oltre il decimo anno. Se allo scadere dei termini permangono le condizioni che resero opportuna la nomina dell'Amministratore di Sostegno, l'incarico potrà essere **prorogato** da parte del Giudice.

- revoca dell'amministratore di sostegno qualora non sussistano più i presupposti in ragione dei quali l'istituto è stato attivato (ad esempio, le condizioni del beneficiario sono migliorate)
- successiva inidoneità a realizzare la piena tutela del beneficiario. In questi casi la legge reputa ancora necessaria l'applicazione di misure tutelari più incisive quali l'interdizione ed inabilitazione con la nomina del tutore o del curatore, anche provvisori.

Come si revoca l'Amministratore di Sostegno?

Sia nei casi di sostituzione dell'Amministratore di Sostegno che di cessazione dell'ufficio non dipendente dalla mera decorrenza dei termini, è previsto un procedimento di revoca che inizia con la presentazione di un'istanza motivata al Giudice Tutelare, che deve indicare le ragioni per la quali è richiesta.

Legittimati a presentare istanza di revoca sono:

- il beneficiario
- l'Amministratore di Sostegno
- il Pubblico Ministero
- tutti coloro che sono legittimati a presentare il ricorso per la nomina
- il Giudice Tutelare d'ufficio, che informa il Pubblico Ministero affinché vi provveda, nei casi in cui l'amministrazione di sostegno si sia rivelata inidonea a realizzare la piena tutela del beneficiario
- chiunque vi abbia interesse, attraverso una segnalazione, può rivolgersi al Giudice denunciando circostanze che potrebbero determinare la rimozione dell'Amministratore dall'incarico.

Nel procedimento di revoca si prevede che il Giudice Tutelare debba sentire o perlomeno **chiamare in causa l'Amministratore**, che potrà esporre le proprie difese.

Ove l'Amministratore non si presenti, nonostante la regolare chiamata, potrà essere rimosso dall'ufficio.

La cessazione delle funzioni implica l'obbligo dell'Amministratore di dare luogo alla **consegna dei beni e presentare il rendiconto finale**.

E' previsto che l'Amministratore di sostegno abbia a disposizione **due mesi** per presentare la rendicontazione, può essere concessa comunque una proroga.

La rendicontazione deve essere presentata al Giudice Tutelare, che controlla la regolarità dell'operato dell'Amministratore. Dove non vi siano irregolarità **il Giudice approva il rendiconto** liberando l'Amministratore dalle incombenze connesse al suo ufficio.

Il provvedimento di approvazione del conto, emanato dal Giudice Tutelare, può essere impugnato dal beneficiario che abbia riscontrato delle irregolarità nell'operato dell'Amministratore di Sostegno e quindi non concordi con l'approvazione decretata dal Giudice.

Tutte le azioni contro l'Amministratore di Sostegno si prescrivono in cinque anni decorrenti dall'approvazione del conto, ovvero, nelle ipotesi in cui il conto non sia stato presentato, dalla morte del beneficiario.

Ove dal conto definitivo risulti che l'Amministratore di Sostegno debba pagare un **residuo**, l'azione per ottenere il citato pagamento si prescrive nel termine più lungo di **dieci anni**.

Anche il provvedimento di revoca dell'Amministrazione di Sostegno viene annotato nel registro delle amministrazioni di sostegno e trascritto nell'atto di nascita.

E' previsto un compenso per chi riveste l'incarico di Amministratore di Sostegno?

No, salvo l'eventuale riconoscimento di un rimborso spese e a volte di un equo indennizzo stabilito dal Giudice Tutelare.

Alcuni interrogativi che le brevi note presentate possono aver suscitato:

1. Se vengo nominato Amministratore di Sostegno per quanto tempo dovrò sostenere questo incarico?

Il Giudice può nominare l'Amministratore di Sostegno per un tempo determinato o indeterminato. La legge dichiara che l'Amministratore di Sostegno non è tenuto a continuare, nello svolgimento dei suoi compiti, oltre i dieci anni, ad eccezione nei casi in cui tale incarico sia rivestito dal coniuge, dalla persona stabilmente convivente, dagli ascendenti o dai discendenti.

2. Se vengo nominato Amministratore di Sostegno sarò l'unico familiare che dovrà occuparsi del congiunto?

Qualora venga nominato un familiare non significa che questi diventi l'unico parente ad occuparsi della situazione. Infatti il Giudice può dare precise indicazioni affinché l'Amministratore di Sostegno (possibilmente) collabori anche con altri componenti della famiglia. E' da precisare che la nomina dell'Amministratore di Sostegno non distoglie i familiari dalle loro responsabilità e obblighi nei confronti del congiunto.

3. L'Amministratore di Sostegno può vendere o dare in locazione un immobile del beneficiario?

La Legge 6/2004 fa spesso rinvio ad altre norme del Codice Civile per disciplinare le problematiche legate alla figura dell'Amministratore di Sostegno. Alla luce dell'articolo 374 del Codice Civile l'Amministratore di Sostegno **non può senza l'autorizzazione del Giudice Tutelare:**

- acquistare beni per l'economia domestica e per l'amministrazione del patrimonio;
- fare contratti di locazione oltre il novennio".

4. Nel caso ci sia un contrasto tra le scelte del beneficiario e dell'Amministratore di Sostegno cosa si può fare?

L'art. 410 del Codice Civile, così come modificato dalla legge n° 6/2004, afferma: "*L'Amministratore di Sostegno deve tempestivamente informare il Giudice Tutelare in caso di dissenso col Beneficiario stesso. In caso di contrasto, di scelte o di atti dannosi ovvero di negligenza nel perseguire l'interesse o nel soddisfare i bisogni o le richieste del Beneficiario, questi, il Pubblico Ministero o gli altri soggetti di cui all'articolo 406 [coniuge, parenti entro il quarto grado, affini entro il secondo grado] possono ricorrere al Giudice Tutelare, che adotta con decreto motivato gli opportuni provvedimenti*"

5. Se una persona diversa dal beneficiario non concorda sull'operato dell'Amministratore di Sostegno a chi si può rivolgere?

Anche in questo caso la risposta è ricavabile dall'art. 410 del Codice Civile, nella nuova stesura della legge 6/2004, che statuisce: "*... In caso di contrasto, di scelte o di atti dannosi ovvero di negligenza nel perseguire l'interesse o nel soddisfare i bisogni o le richieste del Beneficiario, questi, il Pubblico Ministero o gli altri soggetti di cui all'articolo 406 [coniuge, la persona stabilmente convivente, i parenti entro il quarto grado, gli affini entro il secondo grado, i Responsabili dei servizi socio sanitari...] possono ricorrere al Giudice Tutelare, che adotta con decreto motivato gli opportuni provvedimenti*".

I soggetti citati nell'art. 406 possono quindi rivolgersi al Giudice Tutelare.



AL GIUDICE TUTELARE DEL TRIBUNALE DI PAVIA

A
M
M
I
N
I
S
T
R
A
Z
I
O
N
E
D
I
S
O
S
T
E
G
N
O

Il sottoscritto _____ nato a _____ il _____
residenza _____ tel. _____

- soggetto beneficiario
- tutore o curatore ovvero
- coniuge non separato legalmente ovvero
- convivente stabile
- padre o madre
- figlio/a
- fratello/sorella
- altro parente (entro il quarto grado)
- parente del coniuge (entro il secondo grado)

della persona per cui si richiede amministrazione di sostegno

SEGNALA CHE

_____ nato a _____ il _____

paternità _____

maternità _____

residente (abitualmente dimorante) a _____ via _____

E' PRIVO IN TUTTO O IN PARTE DI AUTONOMIA NELL'ESPLETAMENTO DELLE FUNZIONI DELLA VITA QUOTIDIANA, ED HA NECESSITA' DI INTERVENTI DI SOSTEGNO PER:

- INFERMITA' FISICA
- INFERMITA' PSICHICA

PRODUCE LE SEGUENTI CERTIFICAZIONI MEDICHE:

1) _____

- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

CHIEDE LA NOMINA DI UN AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

- a tempo determinato
- a tempo indeterminato

- per la cura della persona e per l'amministrazione del suo patrimonio
- per il compimento dei seguenti atti determinati:

e propone per tale incarico le seguenti persone:

NOME	COGNOME	RAPPORTO DI PARENTELA
------	---------	-----------------------

INDICA DI SEGUITO I NOMINATIVI

DEL CONIUGE _____

DEL CONVIVENTE _____

DEGLI ASCENDENTI _____

DEI DISCENDENTI _____

DEI FRATELLI E SORELLE o ALTRI PARENTI ENTRO IL QUARTO GRADO:

DEI PARENTI DEL CONIUGE DEL BENEFICIARIO ENTRO IL SECONDO GRADO:

RAGIONI PER LE QUALI SI CHIEDE L'AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

- **INDICARE GLI ATTI PER I QUALI E' RICHIESTA L'AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO:**

- **SPECIFICARE LE RISORSE PROPRIE DEL BENEFICIARIO:**

- **INDICARE LE PERSONE CHE ASSISTONO IL BENEFICIARIO**

Si chiede l'efficacia immediata, ai sensi dell'art. 741 c.p.c.

Pavia, _____

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI**

RSA "S. RICCARDO PAMPURI"

Periodo di rilevazione : **ANNO 2015**

Gent.le Sig.ra / Signore, il presente questionario è rivolto a familiari e tutori degli Ospiti assistiti dalla nostra società. Il questionario è anonimo e può essere restituito introducendolo nell'apposita cassetta posta all'ingresso.

**Le sue risposte, anche critiche, ci possono essere utili
per meglio conoscere l'assistenza fornita e poterla migliorare.**

I risultati dell'indagine verranno analizzati per avere un quadro generale del grado di soddisfazione di Ospiti, Parenti e visitatori in questa struttura e dei loro suggerimenti.

La preghiamo di rispondere ad ogni domanda, facendo una croce sulla casella accanto alla risposta che corrisponde di più alla Sua opinione o alla situazione.

Faccia solo una croce per ogni domanda.

Se sbaglia, scriva NO accanto al segno sbagliato e aggiunga quello giusto.

1. Dati informativi e statistici

1.1 Dati sul compilatore del questionario

- Coniuge fratello/sorella figlio/figlia altro familiare non familiare
- Sesso :** Maschio Femmina
- Età :** meno di 40 40-55 anni 55-70 anni oltre 70 anni
- Frequenza delle visite :** Quasi tutti i giorni 1 volta alla settimana 1 volta al mese meno di 1 volta al mese

1.2 Dati personali del congiunto (Ospite)

- Sesso :** Maschio Femmina
- Età :** fino a 64 anni 65-74 anni 75-84 anni 85 anni o oltre

1.3 Come valuta nel complesso il servizio offerto dalla Struttura ?

- OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

1.4 Come valuta la professionalità (attenzione, premura, ascolto, sollecitudine, ecc) degli operatori ?

- OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

1.5 Come valuta le informazioni ricevute nei colloqui precedenti l'ingresso in RSA?

- OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI**

1.6 Come valuta l'accoglienza ricevuta al momento dell'ingresso?

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

1.7 Come valuta il livello delle cure ricevute dall'Ospite?

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2. PRESTAZIONI: come valuta i seguenti servizi rivolti al suo congiunto ?

2.1 Assistenza di base (aiuto nell'igiene personale, nel vestirsi, nell'alimentarsi, ecc.)

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2.2 Assistenza infermieristica (infermieri)

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2.3 Assistenza medica

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2.4 Attività motorie e fisioterapia

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2.5 Attività di animazione e socializzazione

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3. INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE: come valuta i seguenti aspetti ?

3.1 Disponibilità di informazioni sullo stato di salute del suo congiunto

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3.2 Possibilità di esprimere opinioni sulla qualità del servizio (lamentele / reclami)

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI**

3.3 Chiarezza delle informazioni fornite al momento del ricovero e durante la degenza

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3.4 Disponibilità e dialogo con i Referenti della Struttura (direzione, direzione sanitaria, caposala, coordinatori)

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3.5 Tutela della riservatezza degli Ospiti

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3.6 Quale modalità usa preferibilmente per segnalare problemi o lamentele ?

Segnalazione a Direzione di Struttura

Altro

4. SERVIZI ALBERGHIERI e GENERALI: come valuta i seguenti aspetti ?

4.1 Servizio di centralino e reception

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.2 Servizio amministrativo

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.3 Servizio religioso

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.4 Pulizia degli ambienti

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.5 Accoglienza e comfort degli ambienti comuni

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.6 Possibilità di personalizzare la camera dell'Ospite

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.7 Servizio di lavanderia interno

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI**

4.8 Organizzazione di eventi, feste.ecc.

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.9 Servizio di ristorazione: varietà dei menù

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

5.0 Disponibilità di diete particolari per esigenze alimentari dell'Ospite

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

5.1 Servizio di "parrucchiera"

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

5.2 Servizio di "estetista"

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

5.3 Come valuta gli orari adottati nella Struttura:

5.3.1 Orario di visita	<input type="checkbox"/>  bene	<input type="checkbox"/>  Sufficiente	<input type="checkbox"/>  Negativo
5.3.2. Orario colazione	<input type="checkbox"/>  Va bene	<input type="checkbox"/>  Troppo presto	<input type="checkbox"/>  Troppo tardi
5.3.3 Orario del pranzo	<input type="checkbox"/>  Va bene	<input type="checkbox"/>  Troppo presto	<input type="checkbox"/>  Troppo tardi
5.3.4 Orario della cena	<input type="checkbox"/>  Va bene	<input type="checkbox"/>  Troppo presto	<input type="checkbox"/>  Troppo tardi

Ha delle proposte da fare ?

.....

.....

.....

Commenti

.....

.....

.....

**Grazie per la collaborazione
La direzione della RSA**



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Allegato a Carta dei Servizi

Struttura **Periodo rilevazione**

DATI FACOLTATIVI

Ruolo professionale **Età** **Sesso** M F
(pulizie, ristorazione, assistenza, infermiere, fisioterapista, ecc.)

1.1 - Conosce la Struttura, i servizi gestiti, la sua organizzazione ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

1.2 - Ritieni i suoi responsabili preparati e competenti ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

1.3 - I suoi responsabili sono disponibili alla discussione in caso di problemi lavorativi ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

1.4 - A chi si rivolgerebbe per parlare di suoi problemi personali riguardanti il lavoro ?

Psicologo di struttura Direzione (Capo Servizio)

Al proprio responsabile diretto Ai colleghi

Altro

1.5 - E' soddisfatto della mansione da Lei svolta ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

1.6 - Le sue condizioni di lavoro sono buone ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

1.7 - Si ritiene soddisfatto dell'organizzazione della struttura ?

(numero operatori, turnazione, strumenti e attrezzature, procedure operative, ecc.)

SI NO ABBASTANZA

Commenti

1.8 - Su quali di questi argomenti si dovrebbe intervenire per migliorare il funzionamento del servizio ?

Orari e/o turni Riunioni operative e formazione

Attrezzature e/o materiali Procedure operative

Altro

2.1 - All'interno del suo servizio, ritiene di lavorare con colleghi professionali e motivati ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

2.2 - E' soddisfatto del rapporto con i colleghi ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

2.3 - C'è una buona comunicazione con i colleghi del proprio servizio ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

2.4 - C'è una buona comunicazione con le altre figure professionali ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

3.1 - In quale modo affronta i problemi che incontra nel fare il suo lavoro ?

confrontandomi con i colleghi di lavoro cercando di risolverli autonomamente
 confrontandomi con altre figure professionali rivolgendomi ai responsabili

Cosa potrebbe essere fatto per agevolare il suo lavoro?

3.2 - Ritiene che il suo lavoro venga riconosciuto ?

Dai colleghi del proprio servizio	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Dai colleghi di altri servizi	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Dai responsabili (coordinatori/direzione)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Dagli ospiti	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

3.3 - Generalmente ha le risorse e il tempo per eseguire le sue mansioni ?

SI NO

Se NO perché ?

3.4 - E' avvenuto qualche cambiamento che ha migliorato la situazione ?

SI NO

Commenti

4.1 - Vorrebbe partecipare a corsi di aggiornamento riguardanti la sua professione ?

SI NO

Commenti

NOTE / SUGGERIMENTI

.....

Grazie per la collaborazione
 La direzione di KCS live Cooperativa sociale

Scheda di segnalazione disservizio

In data il sottoscritto

parente del Sig/Sig.ra

(indicare il grado di parentela)

Ospite presso la Vostra RSA, al fine di contribuire al miglioramento delle prestazioni erogate dal Vostro Ente, informa di non essere soddisfatto del seguente servizio:

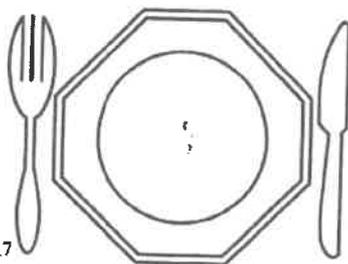
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza Ausiliaria -Socio Assistenziale
- Assistenza Fisioterapica
- Servizio di Animazione
- Segreteria
- Pulizia nel reparto
- Pulizia ed igiene dei servizi igienici
- Cucina
- Lavanderia/guardaroba

Per i seguenti motivi:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

In attesa di una risposta in merito a quanto sopra porgo distinti saluti.

(firma)



PRANZO

Pasta olive e capperi ^{1,7,9}
Cotoletta di pollo alla milanese ^{1,3,7}
Patate e fagiolini* in insalata
Frutta di stagione

Pasta al pesto ^{1,3,7,8}
Lonza tonnata ^{3,4,12}
Carote* saltate
Frutta di stagione

Risotto ai funghi ^{3,7,9,12}
Spezzatino con piselli ^{7,9,12}
Frutta di stagione

Pasta alla ricotta ^{1,3,7}
Scaloppina di tacchino ^{1,7,9,12}
Insalata verde
Frutta di stagione
Budino ⁷

Spaghetti ai frutti di mare ^{1,2,4,6,9,12,14}
Filetto di platessa* panato ^{1,3,4}
Contorno mediterraneo*
Frutta di stagione

Risotto pere e taleggio ^{3,7,9,12}
Insalata di tonno ^{3,4}
Frutta di stagione

Tagliatelle al ragù ^{1,3,7,9,12}
Arrostito di vitello ^{7,9,12}
Patate* al forno
Frutta di stagione
Dessert ^{1,3,6,7,8,12}

LUNEDI

MARTEDI

MERCOLEDI

GIOVEDI

VENERDI

SABATO

DOMENICA

CENA

Passato di verdura con pasta ^{1,7,9}
Polpette di ricotta e spinaci ^{1,3,7}
Insalata mista
Frutta di stagione

Pastina in brodo ^{1,7,9}
Insalata di pollo ^{3,7,9}
Frutta di stagione

Pasta e patate ^{1,7,9}
Caprese ⁷
Frutta di stagione

Riso e prezzemolo ^{7,9}
Polpettone di tonno ^{3,4,7}
Zucchine* trifolate
Frutta di stagione

Pasta e fagioli ^{1,7,9}
Formaggi misti ⁷
Finocchi* all'olio
Frutta di stagione

Minestrone di verdure con orzo ^{1,7,9}
Frittata al formaggio ^{3,7}
Fagiolini* all'olio
Frutta di stagione

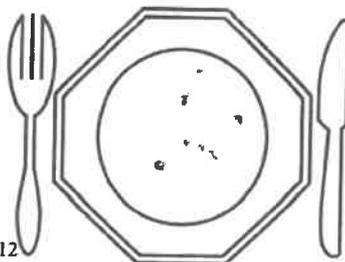
Tortellini in brodo ^{1,7,9}
Affettato misto ⁷
Purè ^{3,7,9,12}
Frutta di stagione

ELENCO ALLERGENI Allegato II del Regolamento UE n.1169 del 2011:

1-Cereali contenenti glutine 2-Crostacei e prodotti a base di crostacei 3-Uova e prodotti a base di uova 4-Pesce e prodotti a base di pesce 5-Arachidi e prodotti a base di arachidi 6-Soia e prodotti a base di soia 7-Latte e prodotti a base di latte (incluso il lattosio) 8-Frutta a guscio 9-Sedano e prodotti a base di sedano 10-Senape e prodotti a base di senape 11-Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo 12-Anidride solforosa e solfiti 13-Lupini e prodotti a base di lupini 14-Molluschi e prodotti a base di molluschi

Il Servizio Dietetico e il personale di Cucina, sono preparati e a Vostra disposizione nel fornire informazioni sulla composizione delle preparazioni alimentari e delle bevande al fine di aiutarVi nel compiere scelte consapevoli per la Vostra Sicurezza





PRANZO

Riso freddo^{3,7}
Scaloppina di pollo alla salvia^{1,7,9,12}
Insalata verde
Frutta di stagione

Pasta al ragù^{1,3,7,9,12}
Arista al latte^{7,9}
Carote* all'olio
Frutta di stagione

Spaghetti al pesto e ricotta^{1,3,7,8}
Uova sode con insalata russa³
Patate all'olio
Frutta di stagione

Pasta alle melanzane^{1,9}
Hamburger ai funghi^{1,12}
Contorno mediterraneo*
Frutta di stagione
Budino⁷

Risotto alla pescatora^{1,2,4,6,9,12,14}
Baccalà panato^{1,3,4}
Finocchi* gratinati^{3,7}
Frutta di stagione

Pasta alle zucchine^{1,9}
Arrostito di ~~LOZZA~~^{7,9,12}
Broccoli* all'olio
Frutta di stagione

~~PASTA AL RAGU~~^{1,3,7,9,12}
Pollo al forno¹²
Patate* al forno
Frutta di stagione
Dessert^{1,3,6,7,8,12}

LUNEDI

MARTEDI

MERCOLEDI

GIOVEDI

VENERDI

SABATO

DOMENICA

CENA

Zuppa di verdure^{7,9}
Formaggi misti⁷
Finocchi* all'olio
Frutta di stagione

Riso e piselli^{7,9}
Polpette primavera^{1,3,7}
Purè^{3,7,9,12}
Frutta di stagione

Minestrone con orzo^{1,7,9}
Platessa* panata^{1,3,4}
Insalata mista
Frutta di stagione

Passato di legumi con pasta^{1,7,9}
Pizza^{1,3,7} / Tortino di patate^{1,3,7}
Fagiolini* all'olio
Frutta di stagione

Pasta e patate^{1,7,9}
Pollo lesso^{7,9}
Carote* all'olio
Frutta di stagione

Minestra di riso^{7,9}
Crescenza⁷
Pomodori
Frutta di stagione

Tortellini in brodo^{1,3,7,9}
Affettato misto⁷
Zucchine* trifolate
Frutta di stagione

ELENCO ALLERGENI Allegato II del Regolamento UE n.1169 del 2011:

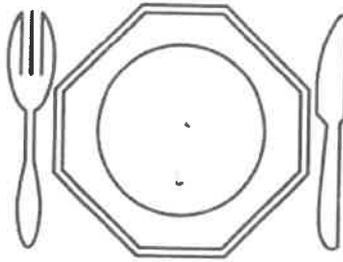
1-Cereali contenenti glutine 2-Crostacei e prodotti a base di crostacei 3-Uova e prodotti a base di uova 4-Pesce e prodotti a base di pesce 5-Arachidi e prodotti a base di arachidi 6-Soia e prodotti a base di soia 7-Latte e prodotti a base di latte (incluso il lattosio) 8-Frutta a guscio 9-Sedano e prodotti a base di sedano 10-Senape e prodotti a base di senape 11-Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo 12-Anidride solforosa e solfiti 13-Lupini e prodotti a base di lupini 14-Molluschi e prodotti a base di molluschi

Il Servizio Dietetico e il personale di Cucina, sono preparati e a Vostra disposizione nel fornire informazioni sulla composizione delle preparazioni alimentari e delle bevande al fine di aiutarVi nel compiere scelte consapevoli per la Vostra Sicurezza



R..S.A. R.PAMPURI
MENU PRIMAVERA ESTATE 2ª SETTIMANA
IN VIGORE DAL 09 MAGGIO 2016

* IN ALCUNI PERIODI DELL'ANNO IL
PRODOTTO POTREBBE ESSERE
CONGELATO O SURGELATO



PRANZO

Spaghetti al pomodoro ^{1,7,9}
 Polpette di manzo ^{1,3,7,9}
 Insalata verde
 Frutta di stagione

Risotto agli asparagi ^{3,7,9,12}
 Insalata di pollo ^{3,7,9}
 Frutta di stagione

Pasta allo zafferano ^{1,3,7}
 Cotoletta di lonza ^{1,3,7}
 Spinaci* al grana ^{3,7}
 Frutta di stagione

Gnocchi al pomodoro ^{1,3,7,9}
 Arrosto di manzo ^{7,9,12}
 Carote* all'olio
 Frutta di stagione
 Budino ⁷

Pasta al tonno ^{1,4,12}
 Platessa* panata ^{1,3,4}
 Insalata mista
 Frutta di stagione

Pasta al pesto ^{1,3,7,8}
 Pollo arrosto ¹²
 Contorno mediterraneo*
 Frutta di stagione

Tortelli di magro ^{1,3,7}
 Vitello tonnato ^{3,4,12}
 Patate arrosto
 Frutta di stagione
 Dessert ^{1,3,6,7,8,12}

LUNEDI

MARTEDI

MERCOLEDI

GIOVEDI

VENERDI

SABATO

DOMENICA

CENA

Polpette* e lenticchie ^{1,7,9}
 Polpette* alla mugnaia ^{1,4}
 Carote* saltate
 Frutta di stagione

Minestrone con orzo ^{1,7,9}
 Polpette* di verdura ^{1,3,7}
 Polpette* gratinate ^{3,7}
 Frutta di stagione

Minestrone* alla milanese ^{7,9}
 Caprese ⁷
 Frutta di stagione

Passato di verdura con pasta ^{1,7,9}
 Polpettone di tonno ^{3,4,7}
 Zucchine* trifolate
 Frutta di stagione

Minestra di legumi e cereali ^{1,7,9}
 Formaggi misti ⁷
 Fagiolini* all'olio
 Frutta di stagione

Riso e porri ^{7,9}
 Rotolo di frittata ^{3,7}
 Purè ^{3,7,9,12}
 Frutta di stagione

Crema di carote con crostini ^{1,7,9}
 Affettati misti ⁷
 Insalata mista
 Frutta di stagione

Aspicine alla Bolognese ^{1,3,7,9,12}
 Minestrone di Lanza ^{1,3,7,9,12}

ELENCO ALLERGENI Allegato II del Regolamento UE n.1169 del 2011:

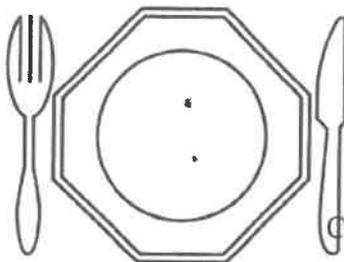
1-Cereali contenenti glutine 2-Crostacei e prodotti a base di crostacei 3-Uova e prodotti a base di uova 4-Pesce e prodotti a base di pesce 5-Arachidi e prodotti a base di arachidi 6-Soia e prodotti a base di soia 7-Latte e prodotti a base di latte (incluso il lattosio) 8-Frutta a guscio 9-Sedano e prodotti a base di sedano 10-Senape e prodotti a base di senape 11-Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo 12-Anidride solforosa e solfiti 13-Lupini e prodotti a base di lupini 14-Molluschi e prodotti a base di molluschi

Il Servizio Dietetico e il personale di Cucina, sono preparati e a Vostra disposizione nel fornire informazioni sulla composizione delle preparazioni alimentari e delle bevande al fine di aiutarVi nel compiere scelte consapevoli per la Vostra Sicurezza

R..S.A. R.PAMPURI
 MENU PRIMAVERA ESTATE 3ª SETTIMANA
 IN VIGORE DAL 09 MAGGIO 2016



* IN ALCUNI PERIODI DELL'ANNO IL
 PRODOTTO POTREBBE ESSERE
 CONGELATO O SURGELATO



PRANZO

Risotto alla parmigiana ^{3,7,9,12}
Parmigiana di melanzane ^{3,7,9}
Frutta di stagione

Pasta alla genovese ^{1,3,7,8}
Scaloppina di tacchino ^{1,7,9,12}
Purè ^{3,7,9,12}
Frutta di stagione

Riso freddo ^{3,7}
Bollito con salsa verde ^{3,4,7,8,9,10}
Patate lesse
Frutta di stagione

Pasta pomodoro e basilico ^{1,7,9}
Petto di pollo al limone ^{1,7,9}
Tris di verdure*
Frutta di stagione
Budino ⁷

Pasta alle melanzane e mozzarella ^{1,7,9}
Baccalà* alla vicentina ^{1,4,7,9,12}
Spinaci* all'olio
Frutta di stagione

Risotto al pomodoro ^{3,7,9,12}
Saltimbocca alla romana ^{1,12}
Finocchi* gratinati ^{3,7}
Frutta di stagione

Tagliatelle ai funghi ^{1,3,7,9,12}
Pollo alla cacciatora ^{7,9,12}
Patate* al forno
Frutta di stagione
Dessert ^{1,3,6,7,8,12}

CENA

Crema di zucchine con crostini ^{1,7,9}
Insalata di tonno ^{3,4}
Fagiolini* e patate
Frutta di stagione

Minestra di riso e sedano ^{7,9}
Formaggi misti ⁷
Finocchi* all'olio
Frutta di stagione

Minestrone di verdure con pasta ^{1,7,9}

Involtoni di prosciutto alla russa ³
Insalata di pomodori
Frutta di stagione

Passato di legumi con riso ^{7,9}
Pizza ^{1,3,7} / Tortino di patate ^{1,3,7}
Carote* all'olio
Frutta di stagione

Pasta e patate ^{1,7,9}
Uova all'occhio di bue ³
Insalata mista
Frutta di stagione

Passato di verdura e cereali ^{1,7,9}
Affettato misto ⁷
Pomodori
Frutta di stagione

Riso e prezzemolo ^{7,9}
Verdure ripiene ^{1,3,7}
Insalata verde
Frutta di stagione

LUNEDI

MARTEDI

MERCOLEDI

GIOVEDI

VENERDI

SABATO

DOMENICA

ELENCO ALLERGENI Allegato II del Regolamento UE n.1169 del 2011:

1-Cereali contenenti glutine 2-Crostacei e prodotti a base di crostacei 3-Uova e prodotti a base di uova 4-Pesce e prodotti a base di pesce 5-Arachidi e prodotti a base di arachidi 6-Soia e prodotti a base di soia 7-Latte e prodotti a base di latte (incluso il lattosio) 8-Frutta a guscio 9-Sedano e prodotti a base di sedano 10-Senape e prodotti a base di senape 11-Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo 12-Anidride solforosa e solfiti 13-Lupini e prodotti a base di lupini 14-Molluschi e prodotti a base di molluschi

Il Servizio Dietetico e il personale di Cucina, sono preparati e a Vostra disposizione nel fornire informazioni sulla composizione delle preparazioni alimentari e delle bevande al fine di aiutarVi nel compiere scelte consapevoli per la Vostra Sicurezza



R..S.A. R.PAMPURI
MENU PRIMAVERA ESTATE 4ª SETTIMANA
IN VIGORE DAL 09 MAGGIO 2016

* IN ALCUNI PERIODI DELL'ANNO IL
PRODOTTO POTREBBE ESSERE
CONGELATO O SURGELATO

LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 delle quali la società può avvalersi.

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 e in buone condizioni psico-fisiche.

Esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, perciò la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti dalla 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 all'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, residenze sanitarie 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 posizione all'interno dell'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 principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- 1) *Il principio di "GIUSTIZIA SOCIALE", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, la dove ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli d'ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza 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 d'età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.*

R.S.A. "San Riccardo Pampuri" - Trivolzio

2) Il principio di "SOLIDARIETÀ", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, la dove 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 di 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 dell'effettiva realizzazione dei diritti della persona.

3) Il principio di "SALUTE", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività garantire cure gratuite per gli indigenti. Va inoltre ricordato che al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità 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).

4) LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

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

La PERSONA ha il DIRITTO	La SOCIETA' e le ISTITUZIONI hanno il DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzandone 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 vedere 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 cogliere 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 di convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle" 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, garantendo le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato

R.S.A. "San Riccardo Pampuri" - Trivolzio

La PERSONA ha il DIRITTO	La SOCIETA' e le ISTITUZIONI hanno il DOVERE
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano, fino dove è possibile, al domicilio se questo è ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticamente opportuna. Resta in ogni modo 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 è 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 caso di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle condizioni 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

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane è assicurato dalla creazione dello 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 politica e sociale, non di minore 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 pubblico accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al Difensore Civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' 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 accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



**MODELLO DOMANDA DI AMMISSIONE
IN R.S.A. ACCREDITATE**

La/Il sottoscritta/o

oppure

La/Il sottoscritta/o

in qualità di della sig.ra/del sig.

residente a

via n.

recapiti telefonici

PRESENTA DOMANDA DI AMMISSIONE PRESSO LA R.S.A.

.....

.....

Nel caso il richiedente sia persona diversa dall'interessato all'ammissione, la presente domanda è da intendersi effettuata con il consenso di quest'ultimo.

Dati anagrafici della persona interessata all'ammissione in R.S.A.

Nome Cognome

data di nascita luogo di nascita

residente a

via n.

recapiti telefonici

stato civile n. figli

documento di identità

codice fiscale

A.T.S. di appartenenza tessera sanitaria

Dati relativi alla richiesta di ammissione

■ provenienza della persona: casa NO SI
beneficiario di buono socio-sanitario NO SI
beneficiario di A.D.I./ voucher NO SI

■ ricoverato presso

■ motivo dell'ingresso in R.S.A.:

Dati anagrafici del garante individuato per il pagamento

Nome Cognome

grado di parentela con l'ospite

data di nascita luogo di nascita

residente a

via n.

recapiti telefonici

codice fiscale

Altri referenti per la persona da contattare

Nome Cognome

grado di parentela con l'ospite

data di nascita luogo di nascita

residente a

via n.

recapiti telefonici

codice fiscale

Nome Cognome

grado di parentela con l'ospite

data di nascita luogo di nascita

residente a

via n.

recapiti telefonici

codice fiscale

Dati relativi alle risorse economiche dell'interessato all'ammissione

Intestatario di indennità di accompagnamento: NO SI

Dati relativi alla tipologia del ricovero richiesto

■ Tipologia: – a tempo determinato per n. mesi

– a tempo indeterminato

■ Necessità di ingresso urgente
 breve termine
 lungo termine

Elenco dei documenti da produrre al momento dell'ingresso nella R.S.A.

1. fotocopia della carta di identità
2. fotocopia del codice fiscale
3. fotocopia del verbale o della domanda di invalidità
4. tesserino esenzione ticket
5. tessera sanitaria
6. scheda sanitaria allegata

Data Firma del sottoscrittore

Per ricevuta ed accettazione: Firma referente R.S.A.

Informativa e consenso al trattamento dei miei dati personali

In base a quanto disposto dall'art. 13 del D.Lgs. n° 196/2003, sono informato circa il trattamento dei miei dati personali, ed in particolare che:

- a) la finalità del trattamento è la valutazione per l'inserimento in R.S.A. e le procedure amministrative inerenti l'espletamento delle pratiche di ricovero; i dati saranno trattati su supporti cartacei ed elettronici;
- b) il conferimento dei dati ha natura facoltativa, tuttavia la loro mancanza non consentirà di dare luogo alle attività di cui sopra;
- c) i dati raccolti verranno comunicati ai Servizi competenti della locale A.T.S. e della Regione Lombardia esclusivamente per la finalità di assolvimento del debito informativo a cui la R.S.A. in quanto accreditata è tenuta;
- d) potranno essere esercitati i diritti di accesso ai propri dati, di cui all'art. 7 D.Lgs. n. 196/2003;
- e) il titolare del trattamento è la R.S.A. sopra indicata.

Firma leggibile Data

MODELLO DOMANDA DI AMMISSIONE IN R.S.A. SCHEDA SANITARIA

RELAZIONE ASSISTENZIALE

(da compilarsi da parte di chi assiste la persona)

Nome dell'assistito

TRASFERIMENTO LETTO-SEDIA E VICEVERSA

- Necessarie due persone per il trasferimento con o senza sollevatore meccanico
- Collabora ma richiede massimo aiuto da parte di una persona
- Necessaria la collaborazione di una persona per una o più fasi del trasferimento
- Necessaria la presenza di una persona per maggiore fiducia
- È indipendente

DEAMBULAZIONE

- Dipendenza rispetto alla locomozione
- Necessaria la presenza costante di una o più persone per la deambulazione
- Necessario l'aiuto di una persona per raggiungere o manovrare gli ausili
- Autonomo nella deambulazione ma necessita di supervisione, non riesce a percorrere 50 metri senza bisogno di aiuto
- Cammina senza aiuto

LOCOMOZIONE SU SEDIA A ROTELLE

- Paziente in carrozzina, dipendente per la locomozione
- Paziente in carrozzina, può avanzare per proprio conto solo per brevi tratti in piano
- Indispensabile la presenza di una persona ed assistenza continua per accostarsi al tavolo, al letto, ecc.
- Riesce a spingersi per durate ragionevoli in ambienti consueti, necessita di assistenza per i tratti difficoltosi
- Autonomo, è in grado di girare intorno agli spigoli, su se stesso, di accostarsi al tavolo; è in grado di percorrere almeno 50 metri

IGIENE PERSONALE

- Incapace di provvedere all'igiene personale, dipende sotto tutti gli aspetti
- Necessita di assistenza in tutte le circostanze dell'igiene personale
- Necessita di assistenza per una o più circostanze dell'igiene personale
- È in grado di provvedere alla cura della propria persona ma richiede un minimo di assistenza prima e/o dopo l'operazione da eseguire
- È capace di lavarsi mani e viso, pettinarsi, lavarsi i denti, radersi

ALIMENTAZIONE

- Deve essere imboccato
- Riesce a manipolare una posata ma necessita dell'aiuto di qualcuno che fornisca assistenza attiva.
- Riesce ad alimentarsi sotto supervisione; l'assistenza è limitata ai gesti più complicati
- Paziente indipendente nel mangiare salvo che in operazioni quali tagliare la carne, aprire confezioni, ecc. La presenza di un'altra persona non è indispensabile
- Totale indipendenza nel mangiare

CONFUSIONE

- È completamente confuso, così che sono compromesse le capacità di comunicare e le attività cognitive
- È chiaramente confuso e non si comporta, in determinate situazioni, come dovrebbe
- Appare incerto e dubbioso nonostante sia orientato nello spazio e nel tempo
- È in grado di pensare chiaramente

IRRITABILITÀ

- Qualsiasi contatto è causa di irritabilità
- Uno stimolo esterno che non dovrebbe essere provocatorio, produce spesso irritabilità che non sempre è in grado di controllare
- Mostra ogni tanto segni di irritabilità, specialmente se gli vengono rivolte domande indiscrete.
- Non mostra segni di irritabilità, è calmo

IRREQUIETEZZA

- Cammina avanti e indietro incessantemente: è incapace di stare fermo persino per brevi periodi
- Appare chiaramente irrequieto: non riesce a stare seduto e/o tocca gli oggetti, si muove continuamente durante la conversazione
- Mostra ogni tanto segni di irrequietezza
- Non mostra segni di irrequietezza motoria, è normalmente attivo con periodi di tranquillità

ALTRE SEGNALAZIONI

- ❖ Incontinenza:
 - Assente
 - Solo urinaria
 - Solo fecale
 - Doppia
- ❖ Gestione incontinenza:
 - Presidi assorbenti
 - Ano artificiale
 - Catetere
- ❖ Ausili per il movimento:
 - Bastone/deambulatore
 - Carrozzina
 - Nessuno

Il compilatore:

Cognome Nome

in qualità di

Data Firma

RELAZIONE SANITARIA A CURA DEL MEDICO CURANTE

Cognome e Nome assistito

M

F

Data di nascita Data di compilazione

LEGENDA

A: assente; **L:** lieve - trattamento facoltativo; prognosi eccellente; **M:** moderata - trattamento necessario; prognosi buona; **G:** grave; è invalidante - trattamento necessario con urgenza; prognosi riservata; **MG:** molto grave - trattamento di emergenza; può essere letale; prognosi grave.

AREA	Gravità				
------	---------	--	--	--	--

(barrare la casella che interessa come da legenda)

solo per la patologia più grave

PATOLOGIE CARDIACHE	A	L	M	G	MG
---------------------	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

.....

IPERTENSIONE (si valuta la severità)	A	L	M	G	MG
--------------------------------------	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

.....

APPARATO VASCOLARE (sangue, vasi, midollo, sistema linfatico)	A	L	M	G	MG
---	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

.....

APPARATO RESPIRATORIO	A	L	M	G	MG
-----------------------	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

.....

OCCHI/ORL (orecchio, naso, gola, laringe)	A	L	M	G	MG
---	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

.....

APPARATO DIGERENTE SUPERIORE (esofago, stomaco, duodeno, vie biliari, pancreas)	A	L	M	G	MG
--	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

.....

APPARATO DIGERENTE INFERIORE (intestino, ernie; segnalare anche stipsi ed incontinenza fecale)	A	L	M	G	MG
---	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

FEGATO	A	L	M	G	MG
--------	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

RENE	A	L	M	G	MG
------	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

APPARATO RIPRODUTTIVO E PATOLOGIE GENITO-URINARIE (mammelle, ureteri, vescica, uretra, prostata, genitali; segnalare anche incontinenza urinaria)	A	L	M	G	MG
---	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

APPARATO MUSCOLO SCHELETRICO E CUTE (segnalare anche le ulcere da decubito)	A	L	M	G	MG
--	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

PATOLOGIE SISTEMA NERVOSO (non include la demenza)	A	L	M	G	MG
--	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

PATOLOGIE SISTEMA ENDOCRINO METABOLICO (diabete, infezioni, sepsi, stati tossici)	A	L	M	G	MG
--	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

STATO MENTALE E COMPORTAMENTALE (demenza, depressione, ansia, agitazione, psicosi)	A	L	M	G	MG
---	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

ALTRI PROBLEMI CLINICI

Descrizione	NO	SI	Se SI indicare:
Lesione da decubito			Sede: Stadio:
Dialisi			Dialisi peritoneale: Dialisi extracorporea: Frequenza settimanale dialisi:
Insufficienza respiratoria			Ossigenoterapia: Ventilatore: Durata orario ossigenoterapia:
Alimentazione artificiale			SNG: PEG: Parenterale totale:
Gestione incontinenza			Presidi assorbenti: Ano artificiale: Catetere vescicale: Tipo catetere: Data ultimo posizionamento catetere:
Ausili per il movimento			Bastone e/o deambulatore: Carrozzina:
Protesi			Dentale: Acustica: Occhiali: Altro:
Disorientamento tempo/spazio			Note:
Vagabondaggio			Note:
Agitazione psico-motoria			Note:
Inversione ritmo sonno-sveglia			Note:
Stato nutrizionale insoddisfacente			Obesità: Sottopeso:
Allergie a farmaci			Specifica:
Allergie ad alimenti			Specifica:

TERAPIA IN ATTO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DOCUMENTAZIONE SANITARIA PER AMMISSIONE

Tutta la documentazione sanitaria in possesso (lettera dimissione ospedale, visite specialistiche, esami ematici, ...). Elencare documentazione prodotta:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Recapito telefonico del Medico

Firma del Medico

.....

ALLEGATO ALLA DOMANDA DI AMMISSIONE

OGGETTO: Informativa ai sensi degli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679

In conformità al Regolamento EU 679/2016 e al fine di assicurare la protezione dei dati personali, il Titolare del Trattamento riconosce, accetta e si obbliga a garantire il rispetto di principi per il trattamento di dati personali.

I principi che KCS caregiver Cooperativa sociale (di seguito denominata organizzazione) deve osservare sono:

1. LICEITÀ

L'organizzazione svolge i soli trattamenti di dati personali comuni, sensibili e giudiziari che si fondano su una delle basi giuridiche previste dal Regolamento.

2. CORRETTEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali esclusivamente per scopi determinati, espliciti e legittimi, senza scorrettezze o raggiri nei confronti degli interessati, attenendosi rigidamente ai limiti delle basi giuridiche che ne legittimano il trattamento.

3. TRASPARENZA

L'Organizzazione adotta misure appropriate per fornire all'interessato tutte le informazioni e le comunicazioni relative al trattamento in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro. In particolare, l'Organizzazione per ogni trattamento che svolge rende noto all'interessato le modalità con cui i dati personali sono raccolti, utilizzati, consultati e trattati.

4. LIMITAZIONE DELLA FINALITÀ

L'Organizzazione tratta i dati personali per finalità determinate, esplicite e legittime, e si assicura che i trattamenti non siano incompatibili con tali finalità.

5. MINIMIZZAZIONE DEI DATI

L'Organizzazione tratta dati personali adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

6. ESATTEZZA

L'Organizzazione tratta dati personali esatti e, se necessario, li aggiorna ed adotta tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

7. LIMITAZIONE DELLA CONSERVAZIONE

L'Organizzazione conserva i dati personali in una forma che consente l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati.

8. INTEGRITÀ E RISERVATEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali in maniera da garantire un'adeguata sicurezza mediante misure tecniche e organizzative adeguate.

9. DATA PROTECTION BY DESIGN E BY DEFAULT

L'Organizzazione valuta la protezione dei dati personali sin dalla progettazione e mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire che siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento.

Gli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679 impongono altresì al titolare del trattamento di fornire all'interessato, mediante la predisposizione di una idonea informativa privacy, tutte le informazioni necessarie a fargli comprendere come saranno trattati i suoi dati personali.

Il titolare del trattamento deve fornire la informativa privacy all'interessato, per iscritto o con altri mezzi anche elettronici, quali la pubblicazione della informativa privacy sul sito web aziendale.

Solo qualora venga espressamente richiesto dall'interessato, il titolare del trattamento è esonerato dal rendere la informativa privacy per iscritto e può fornire la informativa privacy oralmente, previa verifica ed accertamento della reale identità dell'interessato.

Qualora i dati personali non vengano raccolti presso l'interessato, l'articolo 13 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di fornire all'interessato, prima dell'inizio del trattamento, le seguenti informazioni tramite la informativa privacy:

- **Estremi identificativi e di contatto del Titolare del Trattamento:**
KCS caregiver Cooperativa sociale
telefono 039656171 e-mail direzione@kcscaregiver.it
- **Responsabile Protezione Dati (D.P.O.):**
Carlo Ferri
e-mail privacy@kcscaregiver.it
- **Finalità, motivazioni giuridiche e modalità del trattamento (RSA)**
assistenza residenziale socio-sanitaria ed alberghiera in unità d'offerta socio sanitarie riconosciute e autorizzate dalla Regione. Il trattamento avviene in forma mista (cartacea ed informatizzata)
- **Legittimi interessi perseguiti dal titolare del trattamento o da terzi**
il titolare svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato. Il trattamento dei dati è finalizzato all'assistenza socio sanitaria ed alberghiera dell'interessato ed all'assolvimento del debito informativo verso gli Enti preposti autorizzativi e di controllo.
- **Destinatari o categorie di destinatari ai quali i dati personali possono essere comunicati**
I dati personali possono essere comunicati all'interno dell'Organizzazione ed a quelle aziende che operano sull'interessato sia per l'assistenza socio sanitaria che per i servizi alberghieri. All'esterno i dati vengono comunicati agli organi di controllo ed ai soggetti per i quali la comunicazione è prevista per legge e/o per gli adeguamenti e/o obblighi contrattuali.

- **Eventuale trasferimento dei dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale con indicazione delle eventuali garanzie privacy**

Questa modalità non è attuata.

- **Periodo di conservazione dei dati personali o criteri utilizzati per determinare tale periodo**

La conservazione dei dati sanitari è sottoposta alle leggi dello Stato in materia. Allo stato attuale la conservazione è illimitata.

I dati di diversa natura, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge, verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati.

- **Esistenza dei diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità**

L'interessato può accedere in qualsiasi momento ai suoi dati, chiederne la rettifica qualora non corretti, richiedere la cancellazione di dati sovrabbondanti, ma non di quelli richiesti per Legge al Titolare, può limitare l'accesso dei dati ad alcune figure se questo non ha ricadute sulle sue cure, non può opporsi al trattamento perché i dati sanitari acquisiti hanno conservazione illimitata. La portabilità dei dati sanitari non è possibile per lo stesso motivo. L'interessato può invece richiedere copia dei dati per portarli con sé o trasferirli ad altro Titolare.

- **Esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento**

L'interessato può revocare il consenso in qualsiasi momento, assumendosene le ricadute (dimissione dal servizio), fermo restando l'obbligo per il Titolare di continuare a detenere illimitatamente i dati sanitari a norma di Legge, anche per futuri controlli degli organi preposti.

- **Diritto di poter proporre reclamo a un'autorità di controllo privacy**

L'Azienda ha deciso di fornirsi di una casella di posta elettronica dedicata, corrispondente all'indirizzo privacy@kcscaregiver.it, a cui chiunque potrà inoltrare ogni richiesta e/o segnalazione in merito all'argomento della Privacy.

- **Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento**

Il conferimento dei dati è obbligatorio data la natura del rapporto di cura che si instaura fra interessato e Titolare

- **Conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere**

Se l'interessato si rifiuta di fornire i dati richiesti prima del ricovero, questo non potrà avvenire, mentre se questo accade durante il ricovero, il rapporto dovrà necessariamente terminare.

- **Esistenza di attività di profilazione o di processi decisionali automatizzati, logica utilizzata e conseguenze per l'interessato**

Le attività di profilazione sull'utente sono disposte dalla Autorità Pubblica preposta per determinare la tariffa sanitaria da riconoscere al Titolare.

Se l'interessato dispone già di tutte le informazioni previste dal Regolamento Privacy, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy.

Nel caso in cui i dati non siano raccolti presso l'interessato, l'articolo 14 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di indicare nella informativa privacy anche la natura dei dati raccolti e la fonte da cui provengono i dati personali e di fornire la informativa privacy: *entro un mese dalla raccolta dei dati personali, alla prima comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi all'interessato, prima della comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi ad un altro destinatario.*

In tal caso, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy se prova che tale adempimento: *risulti impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato, rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento di finalità di interesse pubblico, ricerca scientifica, storica o statistica, sia espressamente escluso dal diritto dell'Unione Europea o da una normativa di uno Stato Membro, sia escluso da una normativa Europea o di uno Stato Membro in materia di segreto professionale o segretezza.*

Data _____

Il Titolare del trattamento dati



DATI DELL'INTERESSATO

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____

in proprio

in qualità di

amministratore di sostegno

tutore

curatore

_____ (grado di parentela)

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____;

per l'interessato impossibilitato fisicamente od incapace di agire.

Dichiara espressamente di aver ricevuto, letto e compreso l'informativa ai sensi degli artt. 12, 13 e 14 del Reg. UE 2016/679, apponendo la firma in calce alla presente.

Data _____

Firma _____

AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO (alcuni riferimenti)

PAVIA E PROVINCIA

ASL PAVIA

Dott. Giovanni Bernardini
Responsabile U.O.S. Fragilità
Responsabile Ufficio
Protezione Giuridica
IV° piano, stanza 450
tel. 0382 431257

L'Ufficio di Protezione Giuridica dell'ASL Pavia (UPG) non provvede in modo diretto a redigere le pratiche necessarie alla presentazione delle domande per le nomine dell'AdS ma si avvale, per tali necessità, del lavoro di supporto prestato a tale fine dagli Uffici di Piano, dai Servizi Sociali dei Comuni, dalla rete degli sportelli S.A.I. (n. 6 sportelli gestiti dall'ANFAS) e dell'opera del Comitato di Coordinamento pavese per i problemi dell'Handicap – capofila rete AdS Pavia, cui afferiscono 15 Enti ed Associazioni presenti sul territorio dell'ASL Pavia.

Nell'ambito del nostro territorio si può ottenere una consulenza per la presentazione delle domande, contattando uno dei seguenti Servizi:

PIANO DI ZONA DI CERTOSA

Ente Capofila Comune di Lardirago
Responsabile: dott.ssa Lucia Fiorini
Via Vittorio Emanuele II n. 5 – Città 27016 LARDIRAGO
Tel. 0382 94003 – Fax 0382 944791
Mail: info@comune.lardirago.pv.it; lucia.fiorini@tin.it
Sito web: www.distrettodicertosadipavia.it

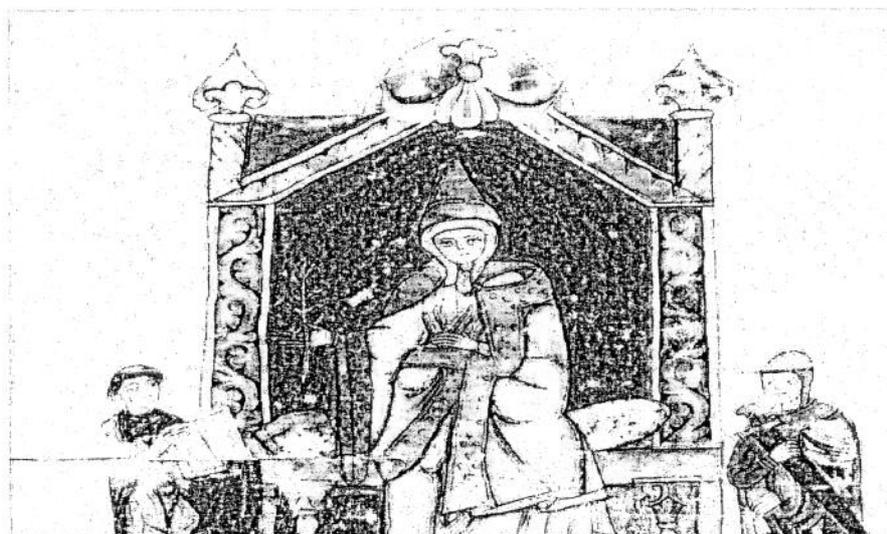
Sportello SAI? - Anffas Pavia Onlus - referente: dott.ssa Elisabetta Carini - Sede: Via Spallanzani 11, 27100 PAVIA – Tel. e Fax 0382 539438 e-mail: anffaspv@libero.it
orario dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30
informazioni ed orientamento sulla disabilità e sulla AdS

RETE AdS della provincia di Pavia --> contattare il **dott. Marco Bollani** ([3336683567](tel:3336683567)),
referente per la RETE AdS.

"Istituzione dell'Amministratore di Sostegno"

Legge 9 gennaio 2004, n. 6

GUIDA PER OPERATORI E FAMIGLIE



Sommario

Chi è l'Amministratore di Sostegno?.....	3
Chi può richiederne la nomina?.....	3
Chi può essere designato come Amministratore di Sostegno?.....	4
Come si nomina l'Amministratore di Sostegno?.....	5
Il Procedimento.....	5
Presentazione del ricorso (richiesta/domanda).....	5
Contenuto del decreto.....	5
Nomina di A. S. nel caso di soggetto interdetto.....	6
In quali ambiti può essere utilizzato?.....	6
Menomazione psichica.....	7
Menomazione fisica.....	7
Anziani.....	7
Cittadini stranieri.....	8
Forme di dipendenza patologica.....	8
Il momento dell'Udienza.....	8
La fissazione dell'udienza.....	8
La notifica dell'udienza.....	9
Cambio del domicilio.....	9
L'udienza.....	9
L'Amministratore di Sostegno.....	9
L'inserimento in struttura protetta.....	10
Quali sono i compiti dell'Amministratore di Sostegno?.....	10
Cosa accade se il beneficiario o l'Amministratore compiono atti in violazione di quanto disposto dalla legge o dal decreto di nomina?.....	11
Dove vengono registrati gli atti relativi all'Amministratore di Sostegno?.....	12
Quando si sostituisce l'Amministratore di Sostegno?.....	12
Quando cessa l'Amministratore di Sostegno?.....	13
Come si revoca l'Amministratore di Sostegno?.....	13
E' previsto un compenso per chi riveste l'incarico di Amministratore di Sostegno?.....	14
Alcuni interrogativi che le brevi note presentate possono aver suscitato:.....	14

Chi è l'Amministratore di Sostegno?



L'Amministratore di Sostegno è una figura giuridica "flessibile" introdotta con la Legge n. 6 del 9 gennaio 2004. Questa figura è definita "flessibile" in contrapposizione all'indubbia rigidità dell'istituto dell'interdizione e dell'inabilitazione, il legislatore ha così introdotto una funzione di tutela alla persona calibrata ad hoc. L'Amministratore di Sostegno, prendendo in considerazione i bisogni specifici della persona fragile, soddisfa l'esigenza di tutelare i suoi interessi senza escludere la possibilità di porre in essere attività giuridicamente rilevanti.

Gli istituti dell'interdizione e dell'inabilitazione non sono stati abrogati dal Codice Civile, ma solo modificati dalla legge 6/2004, tuttavia l'applicazione dell'interdizione e dell'inabilitazione sono oggi pratica sempre più obsoleta.

La nomina dell'Amministratore di Sostegno non è assolutamente obbligatoria, ma concessa previa esplicita richiesta effettuata al Giudice Tutelare.

Chi può richiederne la nomina?

1. il soggetto beneficiario, anche se minore, interdetto o inabilitato.

Se il beneficiario è persona interdetta o inabilitata, la richiesta è presentata congiuntamente all'istanza di revoca dell'interdizione o dell'inabilitazione davanti al giudice competente per quest'ultima

2. **il tutore o il curatore** nei casi in cui tali istituti fossero già operativi e nell'esigenza di sostituirli con l'amministrazione di sostegno mediante un'istanza di conversione

3. **il coniuge**

4. **il convivente stabile** è colui col quale si abita e si vive da lungo tempo, anche dello stesso sesso, accudendosi vicendevolmente

5. **i parenti:**

- *primo grado:* figli e genitori
- *secondo grado:* i nonni, i nipoti (figli dei figli), i fratelli e le sorelle
- *terzo grado:* bisnonni e pronipoti (figli di un nipote in linea retta: figlio del figlio del figlio), nipoti in linea collaterale (figli di sorelle e fratelli), zii paterni e materni (fratelli e sorelle dei genitori)
- *quarto grado:* primi cugini (figli di un fratello o di una sorella dei genitori), prozii (zii dei genitori: fratelli di uno dei nonni), pronipoti in linea collaterale (figli dei figli dei fratelli e sorelle)

6. **gli affini** sono i parenti del coniuge, anche se deceduto:

- primo grado: suoceri, nuore e generi
- secondo grado: cognati e cognate

7. **i Servizi Sanitari e Sociali impegnati nella cura e nell'assistenza della persona.** Non tutti gli operatori però possono presentare la richiesta di Amministratore di Sostegno. Tale potere è solo dei **Responsabili dei Servizi Sociali**, investiti d'ufficio della rappresentanza esterna dell'Ente. Ciò non toglie che l'assistente sociale che rileva la situazione sul territorio possa redigere in prima persona il ricorso per farlo presentare, debitamente firmato, dal proprio Responsabile



Chi può essere designato come Amministratore di Sostegno?

La scelta dell'Amministratore di Sostegno avviene con esclusivo riguardo alla cura e agli interessi della persona beneficiaria.

Egli può essere designato dal beneficiario tra le persone che meglio ritiene possano supportarlo nel compimento di determinati atti, anche in previsione di una propria eventuale incapacità o di un futuro aggravio.

Questa è la cosiddetta **designazione preventiva** che deve essere compiuta con **atto pubblico**, redatto dal notaio o dal cancelliere del tribunale, o con **scrittura privata autenticata**. Una scrittura privata semplice, cioè priva dell'autenticazione della firma, non ha nessun effetto, risultando pertanto nulla la designazione.

Il genitore superstite può effettuare la designazione anche attraverso il **testamento**. Non si può escludere che tale designazione possa essere il contenuto unico testamentario, nel senso che il testamento potrebbe essere redatto al solo fine di effettuare la designazione, a prescindere da disposizioni di tipo patrimoniale.

L'**amministrazione di sostegno**, comunque, è **sempre dativa**, cioè "deriva" dalla data del decreto di nomina redatto dal Giudice Tutelare.

Ciò significa che la **designazione** del futuro Amministratore di Sostegno **non sostituisce il decreto di nomina**, infatti, **la procedura dovrà comunque essere attivata**.

Vista la designazione, il Giudice dovrà nominare la persona indicata, a meno che non sussistano **gravi motivi** che potrebbero pregiudicare gli interessi del beneficiario.

La legge non indica quali siano i gravi motivi che potrebbero condurre il Giudice a disattendere la designazione, è questa una "norma in bianco" che rimanda a principi di opportunità dettati dall'equità e dal buon senso. Una cosa è certa, dovrà trattarsi di motivi effettivi ed oggettivamente accertabili, basati su fatti reali.

Tali motivi dovranno essere indicati dal giudice, cioè la scelta di un Amministratore di Sostegno diverso da quello designato dovrà essere adeguatamente motivata.

In mancanza di una scelta preventiva, o in presenza di gravi motivi, il Giudice Tutelare dovrà privilegiare, ove possibile:

- **coniuge che non sia separato legalmente**
- **persona stabilmente convivente** (Questa ipotesi abbraccia tutte le stabili coabitazioni con il beneficiario e non soltanto l'eventuale rapporto di convivenza more uxorio).
- **padre, madre, figlio, fratello o sorella**
- **parente entro 4° grado**
- **soggetto designato dal genitore superstite con testamento** (atto pubblico o scrittura privata autenticata)

Anche una "badante", pertanto, ove si renda disponibile a ricoprire l'incarico e si dimostri in grado di svolgerlo, potrebbe rientrare nel novero dei soggetti da individuare per la nomina.

L'idoneità della persona deve essere sempre valutata nel caso concreto, sulla base delle circostanze che di volta in volta caratterizzano le vicende personali e familiari.

Possono ricoprire il ruolo di Amministratori di Sostegno anche Associazioni (riconosciute e non), ONLUS, Fondazioni, che operano senza fine di lucro. In questi casi l'esercizio dei poteri previsti dal decreto di nomina spetta al Legale Rappresentante dell'Associazione ovvero alla persona da lui formalmente delegata.

Se la legge da una parte indica alcuni soggetti da preferire nella nomina, dall'altra ne esclude espressamente altri dalla possibilità di assumere l'ufficio.

E' vietato infatti eleggere come Amministratori di Sostegno:

- **operatori dei Servizi pubblici o privati che hanno in cura o in carico il beneficiario**

Il termine "operatori" deve essere concepito in senso ampio e comprensivo anche dei Responsabili del Servizio che ha in carico/cura la persona.

L'incompatibilità con la carica di Amministratore si estende pertanto al Servizio stesso, ricomprendendo tutti gli organismi/persone fisiche che ne fanno parte.

Sarebbe pertanto inammissibile che nello stesso servizio un operatore seguisse direttamente il beneficiario ed un altro diventasse Amministratore di Sostegno.

L'Amministratore di Sostegno deve essere infatti anche un interlocutore dei servizi di assistenza sul territorio ed eventuali confusioni di ruoli potrebbero determinare situazioni di conflitto d'interessi.

D'altro canto proprio la distinzione tra chi ricopre il ruolo di Amministratore di Sostegno e chi ha in carico il beneficiario dal punto di vista socio-sanitario e socio-assistenziale, permette che i diritti dell'assistito possano essere fatti valere.

Come si nomina l'Amministratore di Sostegno?

Il Procedimento

Il ricorso (richiesta/domanda) va **indirizzato al Giudice Tutelare** e deve contenere i seguenti elementi:

- le generalità del beneficiario
- la sua dimora abituale
- le ragioni per cui si chiede l'amministrazione di sostegno
- il nome ed il domicilio del coniuge, dei figli, genitori, fratelli e dei conviventi del beneficiario.



Presentazione del ricorso (richiesta/domanda)

Si consiglia di:

- allegare una relazione medica dettagliata, in cui il Medico specifica quali siano la patologia o le difficoltà del beneficiario, in tal modo si evita che il Giudice disponga accertamenti medici
- allegare al ricorso il consenso scritto dei parenti entro il 4° grado: in modo che si eviti che essi vengano sentiti dal Giudice
- descrizione dei beni immobili, della pensione e di tutti i beni del beneficiario. Il Giudice Tutelare deve sempre sentire la persona cui il procedimento si riferisce e deve tenere conto del bisogno e delle richieste della persona interessata.

Se vi è una urgenza particolare (per es. per compiere un atto) il Giudice Tutelare può nominare un Amministratore Provvisorio.

Entro 60 giorni dalla richiesta il Giudice Tutelare, con decreto motivato, nomina l'Amministratore di sostegno.

Contenuto del decreto

Il decreto di nomina contiene:

1. le generalità della persona beneficiaria e dell'Amministratore di Sostegno
2. la durata dell'incarico, che può essere anche a tempo indeterminato
3. l'oggetto dell'incarico e degli atti che l'Amministratore di Sostegno compie in nome e per conto del beneficiario
4. gli atti che il beneficiario può compiere solo con l'assistenza dell'Amministratore di sostegno
5. i limiti delle spese che l'Amministratore di sostegno può sostenere con l'utilizzo delle somme di cui il beneficiario può avere la disponibilità
6. la periodicità con cui l'Amministratore di sostegno deve riferire al Giudice Tutelare circa l'attività svolta e le condizioni di vita personale e sociale del beneficiario.

Il ricorso (domanda) deve essere depositato presso le cancellerie del tribunale competente per territorio, in base cioè alla residenza o al domicilio del beneficiario dell'Amministrazione di Sostegno. Effettuate dal ricorrente le necessarie notifiche del ricorso (agli eventuali parenti non sottoscrittori del medesimo), si dà luogo **all'udienza di comparizione** che apre la fase centrale del procedimento rappresentata dall'**istruttoria**, caratterizzata dagli ampi poteri in capo al Giudice Tutelare.

Il Giudice Tutelare potrà: ordinare accertamenti di natura medica, disporre consulenze tecniche nominando degli esperti che possano verificare le condizioni psicofisiche del beneficiario, ordinare ispezioni, sentire testimoni, valutare le produzioni documentali.

La legge non ha fissato delle regole precise circa la conduzione di questa fase, l'amministrazione di sostegno, dunque, si dimostra molto elastica anche dal punto di vista dell'accertamento dei presupposti che la giustificano.

Una sola attività istruttoria è comunque necessaria ed imprescindibile: **l'audizione del beneficiario.**

Secondo quanto espressamente disposto dall'art. 407 del Codice Civile il Giudice Tutelare "*deve sentire personalmente la persona a cui il procedimento si riferisce recandosi, ove occorra, nel luogo in cui questa si trova*".

La dottrina è unanime nel riconoscere che **la mancata audizione del beneficiario determini la nullità del procedimento.**

Terminata l'istruttoria il procedimento arriva al suo epilogo con il **decreto di nomina** dell'Amministratore di Sostegno **immediatamente esecutivo** oppure con un provvedimento di rigetto dell'istanza.

I tempi di conclusione della procedura sono ricompresi nell'arco di **60 giorni che decorrono dalla data di presentazione del ricorso.**

Contro i decreti del Giudice Tutelare è ammesso **reclamo alla Corte D'Appello**; il termine per proporre reclamo è di **10 giorni** decorrenti dalla comunicazione del decreto.

Il decreto della Corte D'Appello che decide sul reclamo è **ricorribile in Cassazione entro 60 giorni** decorrenti dalla data di notifica della decisione.

Nomina di A. S. nel caso di soggetto interdetto

La procedura di nomina di un Amministratore di Sostegno potrebbe anche essere attivata, per così dire, in via incidentale.

Nell'ipotesi in cui sia stata avviata la causa per l'interdizione di un soggetto, ma il Giudice ritenga più idonea l'amministrazione di sostegno, è prevista la trasmissione degli atti al Giudice Tutelare affinché provveda in tal senso.

La trasmissione avviene d'ufficio, dal tribunale al Giudice Tutelare direttamente.

Nel caso invece in cui l'amministrazione di sostegno sia richiesta a favore di persona già interdetta, sarà necessario proporre anche il ricorso per la revoca dell'interdizione, ed attendere i tempi di definizione del relativo procedimento.

In questo caso il decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno non assume efficacia immediata, bensì posticipata all'esito del procedimento di revoca dell'interdizione.

In quali ambiti può essere utilizzato?

La riforma ha providenzialmente abbandonato l'anacronistico presupposto dell'incapacità d'intendere e di volere, concepita come capacità del soggetto di autodeterminarsi con coscienza, per abbracciare, invece, tutte quelle situazioni in cui impedimenti di varia natura vadano ad incidere sull'autonomia personale.

- Disabilità di tipo psichico o motorio,
- stati di alterazione provocati dalla dipendenza da sostanze,
- età avanzata,

sono tutte ipotesi rispetto alle quali il nuovo istituto può trovare applicazione.

Non è quindi possibile stabilire in astratto una completa gamma d'ipotesi, situazioni e condizioni in relazione alle quali si potrà dare luogo alla nomina di un Amministratore di Sostegno. La possibilità e l'opportunità di dare luogo alla nomina di un Amministratore di Sostegno devono essere rapportate in concreto alle peculiarità di ogni singolo caso che pervenga all'attenzione del Giudice. L'applicazione quindi è un fattore variabile, come variabili sono i poteri che il Giudice può riconoscere all'Amministratore di Sostegno, ciò in base alle residue autonomie della persona, all'assetto delle sue esigenze, alle effettive necessità di tutela dei suoi interessi.

Menomazione psichica

L'istituto può costituire una via percorribile sia nelle ipotesi di "lieve ritardo cognitivo" sia in quelle di "grave perturbamento psichico": la flessibilità dell'amministrazione di sostegno può far sì che, nelle sue massime applicazioni, possa sovrapporsi del tutto ad una interdizione, senza comportarne però né il conseguente status di "incapace legale" del soggetto, né la sua difficile rimozione. Il nuovo istituto per trovare applicazione non richiede l'accertamento di forme psicopatologiche clinicamente definite, ma ben si attaglia anche al semplice disagio psichico, quindi alle forme più leggere di perturbamento della salute mentale.

Menomazione fisica

Rimane l'ambito di applicazione più controverso.

Non si può infatti dedurre che la persona affetta da una menomazione essenzialmente fisica non sia in grado di provvedere ai propri interessi.

Il paraplegico, il distrofico, il mutilato, la persona con gravi difficoltà di deambulazione possono utilizzare gli altri istituti del diritto privato: il mandato e la procura.

Questo è l'orientamento di una parte della dottrina che definisce eccessivamente invasiva l'amministrazione di sostegno nei casi di disabilità eminentemente fisica.

Altro orientamento, largamente condiviso, invece propende per il ricorso all'amministrazione di sostegno anche nell'ipotesi in discussione, argomentando sulla base dell'art 1 della legge 6/2004, in cui si fa riferimento alla mancanza di autonomia in generale, a prescindere da quale ne sia la causa.

E' innegabile che l'istituto in esame incida su situazioni giuridiche soggettive indisponibili, appunto la capacità di agire del soggetto, meglio giustificabile nelle ipotesi in cui si registri quantomeno un affievolimento delle facoltà mentali dell'individuo.

L'istituto in esame però deve essere considerato nella sua interezza.

Proprio dalla considerazione della disciplina nella sua integrità infatti, sembra emergere l'adattabilità della stessa anche alle ipotesi di menomazione soltanto fisica.

Risulterebbe inopportuno escludere radicalmente l'applicazione dell'istituto nei casi in cui le condizioni della persona non abbiano minimamente intaccato le sue facoltà cognitive. Certo, nei casi di menomazione fisica, sarà opportuno prendere in considerazione la possibilità di applicare l'amministrazione di sostegno solo quando ciò corrisponda alla volontà libera, specifica ed incondizionata dello stesso interessato, al cui atteggiamento mentale il Giudice dovrà porre particolare attenzione utilizzando tutti gli strumenti a sua disposizione per redigere un provvedimento ad hoc.

Ricordiamo che la nuova forma di protezione si rivela adattabile anche a vantaggio delle persone cieche e sordomute la cui condizioni non siano mitigate da un sufficiente livello di educazione.

Anziani

Ricorrono i presupposti per la nomina dell'Amministratore di Sostegno in tutte quelle ipotesi in cui l'età dell'individuo ne comprometta l'autosufficienza. Non è peraltro necessaria la sussistenza di specifiche patologie invalidanti, rilevando esclusivamente la capacità effettiva della persona di provvedere ai propri interessi. E' un dato di fatto che tale capacità possa diminuire in età avanzata, anche in assenza di una specifica patologia classificabile dal punto di vista



nosografico. Ebbene, in tutte queste ipotesi sarà possibile ricorrere al nuovo istituto. L'amministrazione di sostegno potrà quindi essere fruita da tutte le persone anziane che, pur non versando in condizioni di infermità mentale, abbiano bisogno di un intervento assistenziale per il miglioramento delle qualità di vita.

Cittadini stranieri

La posizione dello straniero rispetto al nuovo istituto giuridico rimane ancora poco chiara. Anche i cittadini comunitari, possono beneficiare dell'amministrazione di sostegno in base al **principio di non discriminazione** proprio del Diritto Comunitario.



Il problema, semmai, si pone per i **cittadini extracomunitari**, per i quali la disciplina degli istituti di tutela della persona è legata ai criteri di collegamento stabiliti dal Diritto Internazionale Privato (Legge 31.05.1995, n. 218).

Secondo tali criteri gli istituti a tutela degli incapaci sono regolati dalle rispettive leggi nazionali, pertanto, lo straniero extracomunitario potrà beneficiare dell'amministrazione di sostegno solo se nel proprio paese esistono istituti analoghi e compatibili con il nostro ed abbia stabilito la propria residenza in Italia.

Quanto esposto sopra non vale nei casi di urgenza rispetto ai quali è dominante la necessità di proteggere il soggetto, seppure in via provvisoria.

Pertanto, al fine di fronteggiare situazioni di emergenza potrà essere nominato temporaneamente l'Amministratore di Sostegno anche se non sussistono i descritti requisiti sostanziali e lo straniero non abbia la residenza in Italia.

Forme di dipendenza patologica

Gli ambiti di intervento evadono dai confini dell'infermità fisica e mentale per comprendere anche le varie forme di dipendenza.

Dato che non esistono categorie precostituite, dobbiamo ribadire che anche nelle ipotesi di dipendenza da sostanze, spetta al Giudice valutare di volta in volta la possibilità di fare applicazione dell'amministrazione di sostegno.

Anche nell'ambito della tossicodipendenza, infatti, l'incidenza dell'intossicazione sulle facoltà della persona varia a seconda dei casi e deve essere valutata in concreto.

Il Giudice Tutelare, pertanto, potrà dare luogo all'amministrazione di sostegno quando lo stato di dipendenza abbia alterato l'autonomia decisionale o funzionale del soggetto.

Dovranno essere valutati gli effetti determinati dall'intossicazione e la loro ricaduta sulle capacità decisionali e funzionali dell'individuo, lungi dall'essere la dipendenza in sé e per sé considerata motivo per la nomina dell'Amministratore di Sostegno.

Il momento dell'Udienza

La fissazione dell'udienza

La Cancelleria provvede a rubricare il ricorso e a trasmetterlo al Giudice Tutelare ed al Pubblico Ministero. Il Giudice Tutelare, indicativamente, nelle due/tre settimane successive al deposito del ricorso, emette un decreto che contiene:

- data e ora dell'udienza;
- luogo dell'udienza (in tribunale o al domicilio del beneficiario);
- soggetti da coinvolgere e che, quindi, devono essere presenti all'udienza;
- termine (giorno massimo) entro il quale provvedere a notificare, a mezzo dell'Ufficiale Giudiziario, il ricorso ed il decreto di fissazione dell'udienza alle persone e/o Enti da lui indicati in decreto.

Trascorse due/tre settimane dal deposito del ricorso è possibile rivolgersi al personale della Cancelleria per sapere se il Giudice Tutelare ha emesso il decreto con cui fissa l'udienza; in caso affermativo, nel decreto sono indicate le persone e/o gli enti ai quali va notificato (cioè portato a conoscenza tramite l'Ufficiale Giudiziario) il ricorso ed il decreto.

La notifica dell'udienza

Il beneficiario, i parenti e gli enti indicati dal Giudice Tutelare debbono ricevere, tramite notifica dell'Ufficiale Giudiziario, copia del ricorso e del decreto con il quale è stato fissato il giorno dell'udienza, il luogo e l'orario.

Anche l'atto di notifica è regolato dal principio dell'**iniziativa di parte** per cui essa è a cura del ricorrente, cioè di chi ha presentato il ricorso. Il ricorrente dovrà quindi andare personalmente in Cancelleria (o incaricare altra persona) per verificare se l'udienza è stata fissata; in caso di risposta affermativa, potrà richiedere quello stesso giorno tante copie autentiche del ricorso e del decreto quante sono le persone e/o gli enti da notificare compreso il beneficiario, oltre ad un'altra copia (tale copia, come si spiegherà più dettagliatamente, viene chiamata con il nome di "*originale*" perché in questa copia l'Ufficiale Giudiziario indica l'avvenuta notifica).

Si deve precisare che, quando le copie saranno pronte (al momento della richiesta è bene chiedere alla Cancelleria quando ritornare) si dovranno pagare, con marche acquistate nelle tabaccherie, "i diritti" che la Cancelleria richiederà.

Avute le copie sarà cura del ricorrente recarsi presso la sede degli Ufficiali Giudiziari per chiedere siano notificate.

Si consiglia di chiedere quando tornare per ritirare "*l'originale*", e per evitare le lunghe inevitabili code che ogni giorno si formano, si consiglia di mettersi in coda per le notifiche dopo aver preso il numero che regola tale fila verso le ore 10.30.

Consegnate le copie all'Ufficiale Giudiziario si dovrà chiedere quando ritornare per ritirare la copia denominata "*originale*" dalla quale risultano tutte le notifiche effettuate.

Tale copia dovrà, successivamente, essere depositata nella Cancelleria o consegnata personalmente al Giudice Tutelare il giorno dell'udienza per dimostrare l'avvenuta notifica a tutte le persone indicate nel decreto del Giudice.

Cambio del domicilio

Se, tra la data di deposito del ricorso e quella dell'udienza o successivamente alla notifica, il beneficiario cambia domicilio è necessario comunicarlo alla Cancelleria personalmente o anche attraverso FAX chiedendo informazioni sul da farsi.

L'udienza

In sede d'udienza il Giudice Tutelare, con la collaborazione di un cancelliere, redige il verbale d'udienza nel quale viene descritto quanto viene dichiarato dalle parti ed il provvedimento del Giudice Tutelare. Nella stessa udienza il Giudice Tutelare, qualora sussistano i presupposti e abbia tutti gli elementi, emette il decreto con cui nomina l'Amministratore di Sostegno e specifica il progetto al quale l'Amministratore deve attenersi, indicando gli atti che il beneficiario può compiere con o senza la sua assistenza. Qualora sussistano i presupposti, ma manchino gli elementi necessari per formulare all'udienza un adeguato progetto di protezione, il Giudice indicherà il termine entro il quale integrare il progetto e successivamente emetterà il provvedimento.



L'Amministratore di Sostegno

L'Amministratore di Sostegno, davanti al Giudice, giura di svolgere la propria attività a favore del beneficiario con responsabilità e diligenza.

In considerazione del fatto che l'Amministratore di Sostegno deve tener conto dei bisogni e delle aspirazioni del beneficiario, si ricorda che ha il dovere di informare tempestivamente il beneficiario circa gli atti da compiere nonché il Giudice Tutelare in caso di dissenso con il beneficiario stesso.

In caso di contrasto di scelte o di atti dannosi, di negligenza nel perseguire l'interesse o nel soddisfare i bisogni o le richieste del beneficiario, questi, il Pubblico Ministero o gli altri soggetti di cui all'articolo 406 del Codice Civile possono ricorrere al Giudice Tutelare il quale adotta, con decreto motivato, gli opportuni provvedimenti.

Nel Decreto di Nomina dell'Amministratore di Sostegno, il Giudice Tutelare indica la periodicità con cui questi deve riferire rispetto all'attività svolta e alle condizioni di vita personale e sociale del beneficiario.

Normalmente, infatti, il Giudice Tutelare, richiede all'Amministratore di Sostegno una relazione periodica di verifica:

- economica - patrimoniale (sorta di inventario dei beni mobili ed immobili, dei debiti, delle entrate ed uscite mensili);
- sanitaria, sociale ed assistenziale del beneficiario.

L'inserimento in struttura protetta

La persona maggiorenne non in grado di autodeterminarsi ha bisogno di un supporto che la sostenga; l'aiuto sarà fornito da persona nominata dall'Autorità Giudiziaria e dovrà adempiere agli incarichi affidati.

Tuttavia la persona maggiorenne, non in grado di autodeterminarsi, che deve essere ricoverata per un periodo in ospedale o in R.S.A., non necessita di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria trattandosi di inserimento temporaneo.

Invece **la persona maggiorenne non in grado di autodeterminarsi**, non può, essere inserita definitivamente in struttura protetta senza un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, poichè tale progetto incide sulla sua esistenza e non può essere lasciato alla decisione né dei familiari, né dei servizi, ma solo dell'Autorità Giudiziaria.

Il Giudice Tutelare, in considerazione che possono trascorrere anche sei mesi (causa la grave carenza di organico) tra il deposito del ricorso e l'Udienza nella quale viene redatto il progetto a protezione della persona, può ritenere che le necessità assistenziali della persona debbano trovare per quanto possibile una soluzione. Quindi, per ovviare ai tempi di attesa, il Giudice Tutelare può assumere che, qualora la Unità Valutativa Multidimensionale, abbia valutato positivamente il progetto di inserimento in struttura protetta per il venir meno di alternative assistenziali appropriate e sia stato congiuntamente depositato il ricorso di Amministratore di Sostegno presso il Tribunale, la persona possa essere inserita in struttura protetta.

Il Giudice Tutelare, successivamente, dovrà valutare se l'inserimento attuato, nell'ambito del progetto complessivo che i familiari e le persone da lui indicate avranno formulato, soddisfa tutte le esigenze, i desideri, le aspirazioni della persona.

Ne consegue che lo potrà confermare valutandolo positivamente o, in caso contrario, adotterà un provvedimento che preveda un progetto più adeguato a tutela della persona.

Quali sono i compiti dell'Amministratore di Sostegno?

All'Amministratore di Sostegno può essere affidata sia la cura del patrimonio che la cura della persona del beneficiario.

Ai sensi dell'art. 409 C.C. **il beneficiario conserva la capacità di agire per tutti gli atti che non richiedano la rappresentanza esclusiva o l'assistenza dell'Amministratore di Sostegno**, quindi, per tutti gli atti che non siano stati espressamente contemplati nel decreto di nomina.

I compiti che l'Amministratore dovrà svolgere sono definiti caso per caso nel decreto di nomina, con cui viene creato il "progetto su misura".

Le attività dell'Amministratore, quindi, potranno consistere:

- nell'**agire in nome e per conto** del beneficiario
- ovvero nel **prestare assistenza** per il compimento di atti.
- ovvero nell'**assistere il beneficiario in alcuni atti e sostituirlo in altri.**
- in ogni caso nel compiere gli atti necessari a soddisfare le esigenze della propria vita quotidiana

• nel consenso al trattamento sanitario (c.d. "consenso informato").

Il Giudice Tutelare, pertanto, nel decreto di nomina può riconoscere all'Amministratore di Sostegno il potere di compiere tutti gli atti utili ad assicurare la cura, l'assistenza e la riabilitazione del beneficiario compresa anche l'espressione del consenso informato al compimento di atti medici. E' chiaro che tale facoltà dovrà essere espressamente contemplata dal decreto di nomina e sarà sempre necessario che l'Amministratore agisca di concerto con i responsabili dei servizi sanitari che hanno in cura il disabile (vedi Tribunale di Cosenza 24.10.2004).

Attenzione però, il rifiuto da parte del soggetto a sottoporsi a trattamento sanitario non può essere considerato di per sé presupposto per la nomina di un Amministratore di Sostegno, che si possa sostituire al beneficiario esprimendo un consenso legittimo.

In quest'ultima ipotesi si darebbe luogo ad un uso improprio dell'istituto. Il conferimento all'Amministratore di Sostegno della facoltà di dare il consenso al trattamento sanitario è quindi plausibile nel momento in cui la persona interessata non abbia la possibilità di esprimerlo autonomamente e sempre che non sussistano precedenti manifestazioni di volontà di segno contrario.

E' innegabile, infatti, la necessità di tener conto, anche nell'ipotesi in cui la persona non sia più in grado di esprimere la propria volontà, di quanto essa possa aver manifestato precedentemente sia in modo formale che informale. Questo sta a significare che la funzione dell'Amministratore di Sostegno non è quella di sovrapporsi al beneficiario, ma appunto quella di sostenerlo rispettando tutte le possibilità di espressione autonoma della sua personalità.



Ancora una volta ciò che può garantire la corretta applicazione dell'istituto e l'appropriatezza del conferimento di un potere così significativo e delicato è l'intervento del Giudice Tutelare. Tale opportunità dovrà quindi essere valutata attentamente dal Giudice, caso per caso, non vi sono infatti soluzioni che si prestano ad essere generalizzate.

Al contrario non potrà mai rientrare tra i compiti dell'Amministratore di Sostegno il **compimento di atti della sfera strettamente personale**, come ad es. il matrimonio, il riconoscimento di figlio naturale ecc... La risposta può essere tratta solo dal contenuto del decreto di nomina.

Per cui, se il beneficiario non potesse dare il proprio consenso al matrimonio, esclusione che, peraltro, la legge espressamente prevede per l'interdetto, ciò dovrebbe obbligatoriamente risultare dal provvedimento. La persona soggetta ad amministrazione di sostegno potrà contrarre liberamente matrimonio a meno che ciò non sia espressamente escluso dal decreto di nomina, potrà autonomamente riconoscere il figlio naturale a meno che tale facoltà non sia stata esclusa espressamente dal Giudice.

Cosa accade se il beneficiario o l'Amministratore compiono atti in violazione di quanto disposto dalla legge o dal decreto di nomina?

Tali atti risulteranno invalidi e potranno essere annullati rivolgendosi al **Giudice affinché ne vengano rimossi gli effetti giuridici**

Competenza a giudicare la validità degli atti: Giudice Ordinario

Termine: l'azione di annullamento deve essere proposta entro **cinque anni** dalla cessazione dell'amministrazione di sostegno. Scaduto il citato termine l'azione non sarà più proponibile e si verificherà la stabilizzazione degli effetti degli atti compiuti in violazione.

Atti che possono essere annullati:

• **gli atti compiuti personalmente dal beneficiario in violazione di legge o del decreto che istituisce l'Amministratore di Sostegno**, potranno essere annullati su istanza dell'Amministratore stesso, del beneficiario, dei suoi eredi ed aventi causa. In particolare vi rientrano atti che **non avrebbe potuto**



compiere perché rientrante nei compiti attribuiti all'Amministratore di Sostegno, atti che il beneficiario non avrebbe potuto compiere da solo, atti che il beneficiario avrebbe potuto compiere solo con l'assistenza dell'Amministratore di Sostegno

- gli atti compiuti dall'Amministratore di Sostegno in violazione di legge, o eccedendo l'oggetto dell'incarico ovvero i compiti attribuitigli dal Giudice, potranno essere annullati su istanza dello stesso Amministratore, del pubblico ministero, del beneficiario o dei suoi eredi ed aventi causa

- gli atti compiuti quando tra beneficiario ed Amministratore di Sostegno sia insorta una situazione di conflitto d'interessi.

La disciplina sull'amministrazione di sostegno non fa espresso riferimento ad una figura cui demandare la risoluzione del conflitto.

La dottrina ravvisa dunque l'opportunità di nominare un **Curatore Speciale** che sia messo in grado di compiere l'atto in relazione al quale si è sviluppata la situazione di conflitto tra beneficiario ed Amministratore. Non si prevede quindi una figura "stabile", che abbia il compito di intervenire tutte le volte in cui si verifichi un conflitto d'interessi, bensì la possibilità di adire ancora il Giudice Tutelare perché possa conferire ad un'altra persona il potere di rappresentare il beneficiario relativamente ed unicamente in relazione a quella singola circostanza che ha generato il conflitto.

Dove vengono registrati gli atti relativi all'Amministratore di Sostegno?

Visto che è possibile annullare gli atti compiuti in violazione delle disposizioni di legge, o di quanto è stato previsto nel decreto di nomina, si è resa necessaria l'adozione di forme di pubblicità dichiarativa finalizzate a proteggere i terzi dal rischio di vedersi annullati eventuali negozi stipulati con beneficiari o Amministratori a ciò non legittimati.

La protezione dei terzi si poteva realizzare soltanto attraverso la predisposizione di strumenti idonei a rilevare l'esistenza di un provvedimento di amministrazione di sostegno, che è indice di una riduzione della capacità d'agire e quindi del rischio che la controparte non sia in realtà legittimata a porre in essere determinati atti. Presso le cancellerie dei tribunali, pertanto, è stato istituito il **registro delle amministrazioni di sostegno**, su cui vengono annotati:

- il decreto di apertura
- il decreto di chiusura
- altri provvedimenti assunti dal Giudice Tutelare
- **data ed estremi essenziali** del provvedimento che dispone l'amministrazione di sostegno
- **le generalità** del beneficiario e dell'Amministratore.

Le informazioni essenziali relative all'amministrazione di sostegno vengono inoltre annotate nei **registri dello stato civile**.

A titolo informativo ricordiamo che il decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno viene anche iscritto per estratto nel **casellario giudiziale**.

Quando si sostituisce l'Amministratore di Sostegno?

In caso di:

- morte, assenza, scomparsa dell'Amministratore; interdizione, inabilitazione, amministrazione di sostegno di cui lo stesso sia divenuto oggetto;
- esonero dall'incarico, che può essere richiesto dall'Amministratore solo nel caso in cui l'ufficio sia divenuto eccessivamente gravoso e vi sia comunque altro soggetto idoneo a sostituire l'Amministratore uscente;
- revoca dell'incarico, nel caso in cui l'Amministratore si sia dimostrato negligente ovvero abbia abusato dei suoi poteri.

Quando cessa l'Amministratore di Sostegno?

In caso di:

- decorrenza del **termine** indicato nel decreto di nomina, sempre che non si tratti d'incarico conferito a tempo indeterminato.

Quando il decreto di nomina non contiene alcuna specificazione circa la durata, l'incarico si intende conferito per **dieci anni**. Ciò non vale per **il coniuge, la persona stabilmente convivente, l'ascendente o il discendente**; in questi casi, infatti, stante lo stretto rapporto tra Amministratore ed amministrato, la legge prevede che l'incarico debba proseguire anche oltre il decimo anno. Se allo scadere dei termini permangono le condizioni che resero opportuna la nomina dell'Amministratore di Sostegno, l'incarico potrà essere **prorogato** da parte del Giudice.

- revoca dell'amministratore di sostegno qualora non sussistano più i presupposti in ragione dei quali l'istituto è stato attivato (ad esempio, le condizioni del beneficiario sono migliorate)
- successiva inidoneità a realizzare la piena tutela del beneficiario. In questi casi la legge reputa ancora necessaria l'applicazione di misure tutelari più incisive quali l'interdizione ed inabilitazione con la nomina del tutore o del curatore, anche provvisori.

Come si revoca l'Amministratore di Sostegno?

Sia nei casi di sostituzione dell'Amministratore di Sostegno che di cessazione dell'ufficio non dipendente della mera decorrenza dei termini, è previsto un procedimento di revoca che inizia con la presentazione di un'istanza motivata al Giudice Tutelare, che deve indicare le ragioni per la quali è richiesta. Legittimati a presentare istanza di revoca sono:

- il beneficiario
- l'Amministratore di Sostegno
- il Pubblico Ministero
- tutti coloro che sono legittimati a presentare il ricorso per la nomina
- il Giudice Tutelare d'ufficio, che informa il Pubblico Ministero affinché vi provveda, nei casi in cui l'amministrazione di sostegno si sia rivelata inidonea a realizzare la piena tutela del beneficiario
- chiunque vi abbia interesse, attraverso una segnalazione, può rivolgersi al Giudice denunciando circostanze che potrebbero determinare la rimozione dell'Amministratore dall'incarico.

Nel procedimento di revoca si prevede che il Giudice Tutelare debba sentire o perlomeno **chiamare in causa l'Amministratore**, che potrà esporre le proprie difese.

Ove l'Amministratore non si presenti, nonostante la regolare chiamata, potrà essere rimosso dall'ufficio.

La cessazione delle funzioni implica l'obbligo dell'Amministratore di dare luogo alla **consegna dei beni e presentare il rendiconto finale**.

E' previsto che l'Amministratore di sostegno abbia a disposizione **due mesi** per presentare la rendicontazione, può essere concessa comunque una proroga.

La rendicontazione deve essere presentata al Giudice Tutelare, che controlla la regolarità dell'operato dell'Amministratore. Dove non vi siano irregolarità **il Giudice approva il rendiconto** liberando l'Amministratore dalle incombenze connesse al suo ufficio.

Il provvedimento di approvazione del conto, emanato dal Giudice Tutelare, può essere impugnato dal beneficiario che abbia riscontrato delle irregolarità nell'operato dell'Amministratore di Sostegno e quindi non concordi con l'approvazione decretata dal Giudice.

Tutte le azioni contro l'Amministratore di Sostegno si prescrivono in cinque anni decorrenti dall'approvazione del conto, ovvero, nelle ipotesi in cui il conto non sia stato presentato, dalla morte del beneficiario.

Ove dal conto definitivo risulti che l'Amministratore di Sostegno debba pagare **un residuo**, l'azione per ottenere il citato pagamento si prescrive nel termine più lungo di **dieci anni**.

Anche il provvedimento di revoca dell'Amministrazione di Sostegno viene annotato nel registro delle amministrazioni di sostegno e trascritto nell'atto di nascita.



E' previsto un compenso per chi riveste l'incarico di Amministratore di Sostegno?

No, salvo l'eventuale riconoscimento di un rimborso spese e a volte di un equo indennizzo stabilito dal Giudice Tutelare.

Alcuni interrogativi che le brevi note presentate possono aver suscitato:

1. Se vengo nominato Amministratore di Sostegno per quanto tempo dovrò sostenere questo incarico?

Il Giudice può nominare l'Amministratore di Sostegno per un tempo determinato o indeterminato. La legge dichiara che l'Amministratore di Sostegno non è tenuto a continuare, nello svolgimento dei suoi compiti, oltre i dieci anni, ad eccezione nei casi in cui tale incarico sia rivestito dal coniuge, dalla persona stabilmente convivente, dagli ascendenti o dai discendenti.

2. Se vengo nominato Amministratore di Sostegno sarò l'unico familiare che dovrà occuparsi del congiunto?

Qualora venga nominato un familiare non significa che questi diventi l'unico parente ad occuparsi della situazione. Infatti il Giudice può dare precise indicazioni affinché l'Amministratore di Sostegno (possibilmente) collabori anche con altri componenti della famiglia. E' da precisare che la nomina dell'Amministratore di Sostegno non distoglie i familiari dalle loro responsabilità e obblighi nei confronti del congiunto.

3. L'Amministratore di Sostegno può vendere o dare in locazione un immobile del beneficiario?

La Legge 6/2004 fa spesso rinvio ad altre norme del Codice Civile per disciplinare le problematiche legate alla figura dell'Amministratore di Sostegno. Alla luce dell'articolo 374 del Codice Civile l'Amministratore di Sostegno **non può senza l'autorizzazione del Giudice Tutelare:**

- acquistare beni per l'economia domestica e per l'amministrazione del patrimonio;
- fare contratti di locazione oltre il novennio”.

4. Nel caso ci sia un contrasto tra le scelte del beneficiario e dell'Amministratore di Sostegno cosa si può fare?

L'art. 410 del Codice Civile, così come modificato dalla legge n° 6/2004, afferma: “L'Amministratore di Sostegno deve tempestivamente informare il Giudice Tutelare in caso di dissenso col Beneficiario stesso. In caso di contrasto, di scelte o di atti dannosi ovvero di negligenza nel perseguire l'interesse o nel soddisfare i bisogni o le richieste del Beneficiario, questi, il Pubblico Ministero o gli altri soggetti di cui all'articolo 406 [coniuge, parenti entro il quarto grado, affini entro il secondo grado] possono ricorrere al Giudice Tutelare, che adotta con decreto motivato gli opportuni provvedimenti”

5. Se una persona diversa dal beneficiario non concorda sull'operato dell'Amministratore di Sostegno a chi si può rivolgere?

Anche in questo caso la risposta è ricavabile dall'art. 410 del Codice Civile, nella nuova stesura della legge 6/2004, che statuisce: “... In caso di contrasto, di scelte o di atti dannosi ovvero di negligenza nel perseguire l'interesse o nel soddisfare i bisogni o le richieste del Beneficiario, questi, il Pubblico Ministero o gli altri soggetti di cui all'articolo 406 [coniuge, la persona stabilmente convivente, i parenti entro il quarto grado, gli affini entro il secondo grado, i Responsabili dei servizi socio sanitari...] possono ricorrere al Giudice Tutelare, che adotta con decreto motivato gli opportuni provvedimenti”.

I soggetti citati nell'art.406 possono quindi rivolgersi al Giudice Tutelare.



Al GIUDICE TUTELARE DEL TRIBUNALE DI PAVIA

A
M
M
I
N
I
S
T
R
A
Z
I
O
N
E
D
I
S
O
S
T
E
G
N
O

Il sottoscritto _____ nato a _____ il _____
residenza _____ tel. _____

- soggetto beneficiario
- tutore o curatore ovvero
- coniuge non separato legalmente ovvero
- convivente stabile
- padre o madre
- figlio/a
- fratello/sorella
- altro parente (entro il quarto grado)
- parente del coniuge (entro il secondo grado)

della persona per cui si richiede amministrazione di sostegno

SEGNALA CHE

_____ nato a _____ il _____

paternità _____

maternità _____

residente (abitualmente dimorante) a _____ via _____

E' PRIVO IN TUTTO O IN PARTE DI AUTONOMIA NELL'ESPLETAMENTO DELLE FUNZIONI DELLA VITA QUOTIDIANA, ED HA NECESSITA' DI INTERVENTI DI SOSTEGNO PER:

- INFERMITA' FISICA
- INFERMITA' PSICHICA

PRODUCE LE SEGUENTI CERTIFICAZIONI MEDICHE:

1) _____

- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

CHIEDE LA NOMINA DI UN AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

- a tempo determinato
- a tempo indeterminato

- per la cura della persona e per l'amministrazione del suo patrimonio
- per il compimento dei seguenti atti determinati:

e propone per tale incarico le seguenti persone:

NOME	COGNOME	RAPPORTO DI PARENTELA
_____	_____	_____
_____	_____	_____

INDICA DI SEGUITO I NOMINATIVI

DEL CONIUGE _____

DEL CONVIVENTE _____

DEGLI ASCENDENTI _____

DEI DISCENDENTI _____

DEI FRATELLI E SORELLE o ALTRI PARENTI ENTRO IL QUARTO GRADO:

DEI PARENTI DEL CONIUGE DEL BENEFICIARIO ENTRO IL SECONDO GRADO:

RAGIONI PER LE QUALI SI CHIEDE L'AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

- INDICARE GLI ATTI PER I QUALI E' RICHIESTA L'AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO:

Form area for indicating the acts for which support administration is requested. The area contains four horizontal lines for text entry.

- SPECIFICARE LE RISORSE PROPRIE DEL BENEFICIARIO:

Form area for specifying the resources of the beneficiary. The area contains four horizontal lines for text entry.

- INDICARE LE PERSONE CHE ASSISTONO IL BENEFICIARIO

Form area for indicating the persons who assist the beneficiary. The area contains four horizontal lines for text entry.

Si chiede l'efficacia immediata, ai sensi dell'art. 741 c.p.c.

Pavia, _____

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI**

RSA "S. RICCARDO PAMPURI"

Periodo di rilevazione : ANNO 2015

Gent.le Sig.ra / Signore, il presente questionario è rivolto a familiari e tutori degli Ospiti assistiti dalla nostra società. Il questionario è anonimo e può essere restituito introducendolo nell'apposita cassetta posta all'ingresso.

**Le sue risposte, anche critiche, ci possono essere utili
per meglio conoscere l'assistenza fornita e poterla migliorare.**

I risultati dell'indagine verranno analizzati per avere un quadro generale del grado di soddisfazione di Ospiti, Parenti e visitatori in questa struttura e dei loro suggerimenti.

La preghiamo di rispondere ad ogni domanda, facendo una croce sulla casella accanto alla risposta che corrisponde di più alla Sua opinione o alla situazione.

Faccia solo una croce per ogni domanda.

Se sbaglia, scriva NO accanto al segno sbagliato e aggiunga quello giusto.

1. Dati informativi e statistici

1.1 Dati sul compilatore del questionario

- Coniuge fratello/sorella figlio/figlia altro familiare non familiare
- Sesso :** Maschio Femmina
- Età :** meno di 40 40-55 anni 55-70 anni oltre 70 anni
- Frequenza delle visite :** Quasi tutti i giorni 1 volta alla settimana 1 volta al mese meno di 1 volta al mese

1.2 Dati personali del congiunto (Ospite)

- Sesso :** Maschio Femmina
- Età :** fino a 64 anni 65-74 anni 75-84 anni 85 anni o oltre

1.3 Come valuta nel complesso il servizio offerto dalla Struttura ?

- OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

1.4 Come valuta la professionalità (attenzione, premura, ascolto, sollecitudine, ecc) degli operatori ?

- OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

1.5 Come valuta le informazioni ricevute nei colloqui precedenti l'ingresso in RSA?

- OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI**

1.6 Come valuta l'accoglienza ricevuta al momento dell'ingresso?

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

1.7 Come valuta il livello delle cure ricevute dall'Ospite?

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2. PRESTAZIONI: come valuta i seguenti servizi rivolti al suo congiunto ?

2.1 Assistenza di base (aiuto nell'igiene personale, nel vestirsi, nell'alimentarsi, ecc.)

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2.2 Assistenza infermieristica (infermieri)

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2.3 Assistenza medica

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2.4 Attività motorie e fisioterapia

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2.5 Attività di animazione e socializzazione

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3. INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE: come valuta i seguenti aspetti ?

3.1 Disponibilità di informazioni sullo stato di salute del suo congiunto

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3.2 Possibilità di esprimere opinioni sulla qualità del servizio (lamentale / reclami)

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI**

3.3 Chiarezza delle informazioni fornite al momento del ricovero e durante la degenza

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3.4 Disponibilità e dialogo con i Referenti della Struttura (direzione, direzione sanitaria, caposala, coordinatori)

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3.5 Tutela della riservatezza degli Ospiti

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3.6 Quale modalità usa preferibilmente per segnalare problemi o lamentele ?

Segnalazione a Direzione di Struttura

Altro

4. SERVIZI ALBERGHIERI e GENERALI: come valuta i seguenti aspetti ?

4.1 Servizio di centralino e reception

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.2 Servizio amministrativo

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.3 Servizio religioso

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.4 Pulizia degli ambienti

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.5 Accoglienza e comfort degli ambienti comuni

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.6 Possibilità di personalizzare la camera dell'Ospite

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.7 Servizio di lavanderia interno

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI**

4.8 Organizzazione di eventi, feste.ecc.

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.9 Servizio di ristorazione: varietà dei menù

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

5.0 Disponibilità di diete particolari per esigenze alimentari dell'Ospite

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

5.1 Servizio di "parrucchiera"

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

5.2 Servizio di "estetista"

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

5.3 Come valuta gli orari adottati nella Struttura:

5.3.1 Orario di visita	<input type="checkbox"/>  bene	<input type="checkbox"/>  Sufficiente	<input type="checkbox"/>  Negativo
5.3.2. Orario colazione	<input type="checkbox"/>  Va bene	<input type="checkbox"/>  Troppo presto	<input type="checkbox"/>  Troppo tardi
5.3.3 Orario del pranzo	<input type="checkbox"/>  Va bene	<input type="checkbox"/>  Troppo presto	<input type="checkbox"/>  Troppo tardi
5.3.4 Orario della cena	<input type="checkbox"/>  Va bene	<input type="checkbox"/>  Troppo presto	<input type="checkbox"/>  Troppo tardi

Ha delle proposte da fare ?

.....

.....

.....

.....

Commenti

.....

.....

.....

.....

**Grazie per la collaborazione
La direzione della RSA**



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Allegato a Carta dei Servizi

Struttura

Periodo rilevazione

DATI FACOLTATIVI

Ruolo professionale

Età

Sesso M F

(pulizie, ristorazione, assistenza, infermiere, fisioterapista, ecc.)

1.1 - Conosce la Struttura, i servizi gestiti, la sua organizzazione ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

1.2 - Ritieni i suoi responsabili preparati e competenti ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

1.3 - I suoi responsabili sono disponibili alla discussione in caso di problemi lavorativi ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

1.4 - A chi si rivolgerebbe per parlare di suoi problemi personali riguardanti il lavoro ?

Psicologo di struttura Direzione (Capo Servizio)

Al proprio responsabile diretto Ai colleghi

Altro

1.5 - E' soddisfatto della mansione da Lei svolta ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

1.6 - Le sue condizioni di lavoro sono buone ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

1.7 - Si ritiene soddisfatto dell'organizzazione della struttura ?

(numero operatori, turnazione, strumenti e attrezzature, procedure operative, ecc.)

SI NO ABBASTANZA

Commenti

1.8 - Su quali di questi argomenti si dovrebbe intervenire per migliorare il funzionamento del servizio ?

Orari e/o turni Riunioni operative e formazione

Attrezzature e/o materiali Procedure operative

Altro



**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE
SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI**

Allegato a Carta dei Servizi

2.1 - All'interno del suo servizio, ritiene di lavorare con colleghi professionali e motivati ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

2.2 - E' soddisfatto del rapporto con i colleghi ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

2.3 - C'è una buona comunicazione con i colleghi del proprio servizio ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

2.4 - C'è una buona comunicazione con le altre figure professionali ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

3.1 - In quale modo affronta i problemi che incontra nel fare il suo lavoro ?

confrontandomi con i colleghi di lavoro cercando di risolverli autonomamente
 confrontandomi con altre figure professionali rivolgendomi ai responsabili

Cosa potrebbe essere fatto per agevolare il suo lavoro?

3.2 - Ritiene che il suo lavoro venga riconosciuto ?

Dai colleghi del proprio servizio	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Dai colleghi di altri servizi	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Dai responsabili (coordinatori/direzione)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Dagli ospiti	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

3.3 - Generalmente ha le risorse e il tempo per eseguire le sue mansioni ?

SI NO

Se NO perché ?

3.4 - E' avvenuto qualche cambiamento che ha migliorato la situazione ?

SI NO

Commenti

4.1 - Vorrebbe partecipare a corsi di aggiornamento riguardanti la sua professione ?

SI NO

Commenti

NOTE / SUGGERIMENTI

.....

Grazie per la collaborazione
 La direzione di KCS live Cooperativa sociale

Scheda di segnalazione disservizio

In data il sottoscritto

parente del Sig/Sig.ra

(indicare il grado di parentela)

Ospite presso la Vostra RSA, al fine di contribuire al miglioramento delle prestazioni erogate dal Vostro Ente, informa di non essere soddisfatto del seguente servizio:

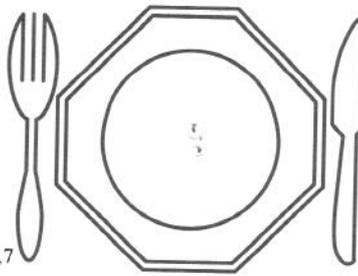
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza Ausiliaria –Socio Assistenziale
- Assistenza Fisioterapica
- Servizio di Animazione
- Segreteria
- Pulizia nel reparto
- Pulizia ed igiene dei servizi igienici
- Cucina
- Lavanderia/guardaroba

Per i seguenti motivi:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

In attesa di una risposta in merito a quanto sopra porgo distinti saluti.

(firma)



PRANZO

Pasta olive e capperi ^{1,7,9}
Cotoletta di pollo alla milanese ^{1,3,7}
Patate e fagiolini* in insalata
Frutta di stagione

Pasta al pesto ^{1,3,7,8}
Lonza tonnata ^{3,4,12}
Carote* saltate
Frutta di stagione

Risotto ai funghi ^{3,7,9,12}
Spezzatino con piselli ^{7,9,12}
Frutta di stagione

Pasta alla ricotta ^{1,3,7}
Scaloppina di tacchino ^{1,7,9,12}
Insalata verde
Frutta di stagione
Budino ⁷

Spaghetti ai frutti di mare ^{1,2,4,6,9,12,14}
Filetto di platessa* panato ^{1,3,4}
Contorno mediterraneo*
Frutta di stagione

Risotto pere e taleggio ^{3,7,9,12}
Insalata di tonno ^{3,4}
Frutta di stagione

Tagliatelle al ragù ^{1,3,7,9,12}
Arrostito di vitello ^{7,9,12}
Patate* al forno
Frutta di stagione
Dessert ^{1,3,6,7,8,12}

LUNEDI

MARTEDI

MERCOLEDI

GIOVEDI

VENERDI

SABATO

DOMENICA

CENA

Passato di verdura con pasta ^{1,7,9}
Polpette di ricotta e spinaci ^{1,3,7}
Insalata mista
Frutta di stagione

Pastina in brodo ^{1,7,9}
Insalata di pollo ^{3,7,9}
Frutta di stagione

Pasta e patate ^{1,7,9}
Caprese ⁷
Frutta di stagione

Riso e prezzemolo ^{7,9}
Polpettone di tonno ^{3,4,7}
Zucchine* trifolate
Frutta di stagione

Pasta e fagioli ^{1,7,9}
Formaggi misti ⁷
Finocchi* all'olio
Frutta di stagione

Minestrone di verdure con orzo ^{1,7,9}
Frittata al formaggio ^{3,7}
Fagiolini* all'olio
Frutta di stagione

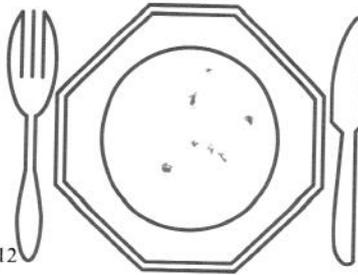
Tortellini in brodo ^{1,7,9}
Affettato misto ⁷
Purè ^{3,7,9,12}
Frutta di stagione

ELENCO ALLERGENI Allegato II del Regolamento UE n.1169 del 2011:

1-Cereali contenenti glutine 2-Crostacei e prodotti a base di crostacei 3-Uova e prodotti a base di uova 4-Pesce e prodotti a base di pesce 5-Arachidi e prodotti a base di arachidi 6-Soia e prodotti a base di soia 7-Latte e prodotti a base di latte (incluso il lattosio) 8-Frutta a guscio 9-Sedano e prodotti a base di sedano 10-Senape e prodotti a base di senape 11-Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo 12-Anidride solforosa e solfiti 13-Lupini e prodotti a base di lupini 14-Molluschi e prodotti a base di molluschi

Il Servizio Dietetico e il personale di Cucina, sono preparati e a Vostra disposizione nel fornire informazioni sulla composizione delle preparazioni alimentari e delle bevande al fine di aiutarVi nel compiere scelte consapevoli per la Vostra Sicurezza





PRANZO

Riso freddo^{3,7}
Scaloppina di pollo alla salvia^{1,7,9,12}
Insalata verde
Frutta di stagione

Pasta al ragù^{1,3,7,9,12}
Arista al latte^{7,9}
Carote* all'olio
Frutta di stagione

Spaghetti al pesto e ricotta^{1,3,7,8}
Uova sode con insalata russa³
Patate all'olio
Frutta di stagione

Pasta alle melanzane^{1,9}
Hamburger ai funghi^{1,12}
Contorno mediterraneo*
Frutta di stagione
Budino⁷

Risotto alla pescatora^{1,2,4,6,9,12,14}
Baccalà panato^{1,3,4}
Finocchi* gratinati^{3,7}
Frutta di stagione

Pasta alle zucchine^{1,9}
Arrosto di LOZZA^{7,9,12}
Broccoli* all'olio
Frutta di stagione

PASTA AL RAGÙ^{1,3,9,12}
Pollo al forno¹²
Patate* al forno
Frutta di stagione
Dessert^{1,3,6,7,8,12}

LUNEDI

MARTEDI

MERCOLEDI

GIOVEDI

VENERDI

SABATO

DOMENICA

CENA

Zuppa di verdure^{7,9}
Formaggi misti⁷
Finocchi* all'olio
Frutta di stagione

Riso e piselli^{7,9}
Polpette primavera^{1,3,7}
Purè^{3,7,9,12}
Frutta di stagione

Minestrone con orzo^{1,7,9}
Platessa* panata^{1,3,4}
Insalata mista
Frutta di stagione

Passato di legumi con pasta^{1,7,9}
Pizza^{1,3,7} / Tortino di patate^{1,3,7}
Fagiolini* all'olio
Frutta di stagione

Pasta e patate^{1,7,9}
Pollo lessa^{7,9}
Carote* all'olio
Frutta di stagione

Minestra di riso^{7,9}
Crescenza⁷
Pomodori
Frutta di stagione

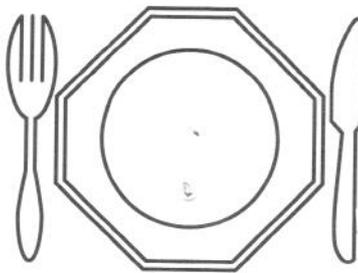
Tortellini in brodo^{1,3,7,9}
Affettato misto⁷
Zucchine* trifolate
Frutta di stagione

ELENCO ALLERGENI Allegato II del Regolamento UE n.1169 del 2011:

1-Cereali contenenti glutine 2-Crostacei e prodotti a base di crostacei 3-Uova e prodotti a base di uova 4-Pesce e prodotti a base di pesce 5-Arachidi e prodotti a base di arachidi 6-Soia e prodotti a base di soia 7-Latte e prodotti a base di latte (incluso il lattosio) 8-Frutta a guscio 9-Sedano e prodotti a base di sedano 10-Senape e prodotti a base di senape 11-Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo 12-Anidride solforosa e solfiti 13-Lupini e prodotti a base di lupini 14-Molluschi e prodotti a base di molluschi

Il Servizio Dietetico e il personale di Cucina, sono preparati e a Vostra disposizione nel fornire informazioni sulla composizione delle preparazioni alimentari e delle bevande al fine di aiutarVi nel compiere scelte consapevoli per la Vostra Sicurezza





PRANZO

Spaghetti al pomodoro^{1,7,9}
Polpette di manzo^{1,3,7,9}
Insalata verde
Frutta di stagione

Risotto agli asparagi^{3,7,9,12}
Insalata di pollo^{3,7,9}
Frutta di stagione

Pasta allo zafferano^{1,3,7}
Cotoletta di lonza^{1,3,7}
Spinaci* al grana^{3,7}
Frutta di stagione

Gnocchi al pomodoro^{1,3,7,9}
Arrosti di manzo^{7,9,12}
Carote* all'olio
Frutta di stagione
Budino⁷

Pasta al tonno^{1,4,12}
Platessa* panata^{1,3,4}
Insalata mista
Frutta di stagione

Pasta al pesto^{1,3,7,8}
Pollo arrosto¹²
Contorno mediterraneo*
Frutta di stagione

Tortelli di magro^{1,3,7}
Vitello tonnato^{3,4,12}
Patate arrosto
Frutta di stagione
Dessert^{1,3,6,7,8,12}

LUNEDI

MARTEDI

MERCOLEDI

GIOVEDI

VENERDI

SABATO

DOMENICA

CENA

Pasta e lenticchie^{1,7,9}
Polpette* alla mugnaia^{1,4}
Carote* saltate
Frutta di stagione

Risotto con orzo^{1,7,9}
Insalata di verdura^{1,3,7}
Polpette* gratinate^{3,7}
Frutta di stagione

Minestrone* alla milanese^{7,9}
Caprese⁷
Frutta di stagione

Passato di verdura con pasta^{1,7,9}
Polpettone di tonno^{3,4,7}
Zucchine* trifolate
Frutta di stagione

Minestra di legumi e cereali^{1,7,9}
Formaggi misti⁷
Fagiolini* all'olio
Frutta di stagione

Riso e porri^{7,9}
Rotolo di frittata^{3,7}
Purè^{3,7,9,12}
Frutta di stagione

Crema di carote con crostini^{1,7,9}
Affettati misti⁷
Insalata mista
Frutta di stagione

Asciugine alla Bolognese^{1,3,7,9,12}
Salsiccia alla Bolognese^{1,7,9,12}
Salsiccia di Lonza alla Bolognese

ELENCO ALLERGENI Allegato II del Regolamento UE n.1169 del 2011:

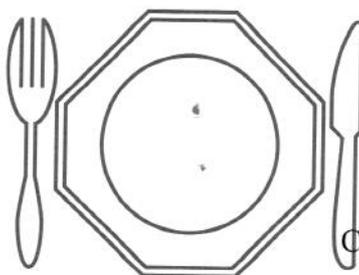
1-Cereali contenenti glutine 2-Crostacei e prodotti a base di crostacei 3-Uova e prodotti a base di uova 4-Pesce e prodotti a base di pesce 5-Arachidi e prodotti a base di arachidi 6-Soia e prodotti a base di soia 7-Latte e prodotti a base di latte (incluso il lattosio) 8-Frutta a guscio 9-Sedano e prodotti a base di sedano 10-Senape e prodotti a base di senape 11-Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo 12-Anidride solforosa e solfiti 13-Lupini e prodotti a base di lupini 14-Molluschi e prodotti a base di molluschi

Il Servizio Dietetico e il personale di Cucina, sono preparati e a Vostra disposizione nel fornire informazioni sulla composizione delle preparazioni alimentari e delle bevande al fine di aiutarVi nel compiere scelte consapevoli per la Vostra Sicurezza

R. S.A. R.PAMPURI
MENU PRIMAVERA ESTATE 3a SETTIMANA
IN VIGORE DAL 09 MAGGIO 2016



* IN ALCUNI PERIODI DELL'ANNO IL
PRODOTTO POTREBBE ESSERE
CONGELATO O SURGELATO



PRANZO

Risotto alla parmigiana^{3,7,9,12}
Parmigiana di melanzane^{3,7,9}
Frutta di stagione

Pasta alla genovese^{1,3,7,8}
Scaloppina di tacchino^{1,7,9,12}
Purè^{3,7,9,12}
Frutta di stagione

Riso freddo^{3,7}
Bollito con salsa verde^{3,4,7,8,9,10}
Patate lesse
Frutta di stagione

Pasta pomodoro e basilico^{1,7,9}
Petto di pollo al limone^{1,7,9}
Tris di verdure*
Frutta di stagione
Budino⁷

Pasta alle melanzane e mozzarella^{1,7,9}
Baccalà* alla vicentina^{1,4,7,9,12}
Spinaci* all'olio
Frutta di stagione

Risotto al pomodoro^{3,7,9,12}
Saltimbocca alla romana^{1,12}
Finocchi* gratinati^{3,7}
Frutta di stagione

Tagliatelle ai funghi^{1,3,7,9,12}
Pollo alla cacciatora^{7,9,12}
Patate* al forno
Frutta di stagione
Dessert^{1,3,6,7,8,12}

CENA

Crema di zucchine con crostini^{1,7,9}
Insalata di tonno^{3,4}
Fagiolini* e patate
Frutta di stagione

Minestra di riso e sedano^{7,9}
Formaggi misti⁷
Finocchi* all'olio
Frutta di stagione

Minestrone di verdure con pasta^{1,7,9}

Involtoni di prosciutto alla russa³
Insalata di pomodori
Frutta di stagione

Passato di legumi con riso^{7,9}
Pizza^{1,3,7} / Tortino di patate^{1,3,7}
Carote* all'olio
Frutta di stagione

Pasta e patate^{1,7,9}
Uova all'occhio di bue³
Insalata mista
Frutta di stagione

Passato di verdura e cereali^{1,7,9}
Affettato misto⁷
Pomodori
Frutta di stagione

Riso e prezzemolo^{7,9}
Verdure ripiene^{1,3,7}
Insalata verde
Frutta di stagione

LUNEDI

MARTEDI

MERCOLEDI

GIOVEDI

VENERDI

SABATO

DOMENICA

ELENCO ALLERGENI Allegato II del Regolamento UE n.1169 del 2011:

1-Cereali contenenti glutine 2-Crostacei e prodotti a base di crostacei 3-Uova e prodotti a base di uova 4-Pesce e prodotti a base di pesce 5-Arachidi e prodotti a base di arachidi 6-Soia e prodotti a base di soia 7-Latte e prodotti a base di latte (incluso il lattosio) 8-Frutta a guscio 9-Sedano e prodotti a base di sedano 10-Senape e prodotti a base di senape 11-Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo 12-Anidride solforosa e solfiti 13-Lupini e prodotti a base di lupini 14-Molluschi e prodotti a base di molluschi

Il Servizio Dietetico e il personale di Cucina, sono preparati e a Vostra disposizione nel fornire informazioni sulla composizione delle preparazioni alimentari e delle bevande al fine di aiutarVi nel compiere scelte consapevoli per la Vostra Sicurezza



Residenza Sanitaria Assistenziale “San Riccardo Pampuri”

Residenzialità aperta

DGR 7769/2018

Via Sesia, 23

Trivolzio (Pavia)

CARTA DEI SERVIZI

Data Emissione: 01/01/2019

Rev. 00/2019

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli utenti che vogliono essere accolti nell'ambito della sperimentazione regionale sulla Residenzialità Aperta ed ai loro famigliari e costituisce uno strumento volto a dare una corretta informazione riguardo ai servizi offerti.

Si tratta di un importante documento informativo che permette di conoscere la misura della RSA Aperta, i principi fondamentali che pone alla base di tutti gli interventi, gli obiettivi verso i quali indirizza le scelte operative, i servizi che mette a disposizione, le figure di riferimento e l'*équipe* multi-professionale che vi opera, gli strumenti di controllo che adotta a garanzia della qualità delle prestazioni e le modalità con le quali regola i rapporti tra gli Ospiti con i loro famigliari e la struttura.

Il sistema dei servizi che si presenta riconosce il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita con una propria dimensione emotiva, psicologica ed affettiva e, per questo motivo, è dinamico, flessibile e aperto ad un confronto continuo con le esigenze degli utenti e dei loro famigliari ed è teso a creare con loro un rapporto di fiducia, di dialogo e di collaborazione per rendere i servizi più efficienti e vicini ai bisogni, attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni.

Cooperativa sociale KCS Live

1	COS'E' LA MISURA "RSA APERTA"	4
2	CHI PUO' ACCEDERE ALLA MISURA "RSA APERTA"	4
3	COSA OFFRE LA MISURA RSA APERTA – OBIETTIVI E PRESTAZIONI.....	5
4	COME SI ATTIVA LA RSA APERTA E PRESA IN CARICO DELL'UTENTE.....	6
5	COMPETENZE E RESPONSABILITA' DELLE SINGOLE PROFESSIONALITA'	
	COMPONENTI L'EQUIPE' SOCIO-SANITARIA.....	8
6	COSTO DEL SERVIZIO	9
7	INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI	9
7.1	Consenso informato e tutela della privacy.....	9
7.2	La polizza assicurativa.....	10
7.3	Modalità di inoltro delle segnalazioni	10
7.4	Codice Etico	11
7.5	Customer satisfaction ad utenti e parenti.....	12
8	ALLEGATI:	12
	Carta dei Diritti della Persona Anziana.....	12
	Istanza di Valutazione.....	12
	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'Utente e del familiare...12	
	Scheda di segnalazione disservizio/encomio	12

1 COS'E' LA MISURA "RSA APERTA"

La "RSA Aperta" è un servizio pensato dalla Regione Lombardia, a sostegno delle famiglie che si prendono cura di anziani non autosufficienti al loro domicilio.

La Regione Lombardia, con propria delibera della Giunta Regionale n. 4942 del 29 dicembre 2015 e recentemente modificata con DGR 7769/2018, conferma l'intenzione di aiutare le famiglie ed i suoi componenti fragili, attraverso il coinvolgimento attivo di Enti già operativi nella rete dei servizi socio sanitari che hanno dato disponibilità ad essere enti erogatori di prestazioni ed interventi.

KCS Live, gestore della RSA "San Riccardo Pampuri" sita in Trivolzio (PAVIA) - in Via Sesia, 23

- tel. 0382/93671
- fax. 0382/934884
- e-mail: trivolzio@kcslive.it

in qualità di Ente accreditato si propone, con il servizio "RSA Aperta" di raggiungere le persone anziane fragili presso le loro famiglie in difficoltà con interventi e prestazioni individualizzate e realizzate dai suoi professionisti e di erogare presso la Residenza Sanitaria "San Riccardo Pampuri", alcune prestazioni previste nel progetto individuale (PI) e nel relativo Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

2 CHI PUO' ACCEDERE ALLA MISURA "RSA APERTA"

In accordo con la normativa regionale vigente, la "RSA Aperta" è un servizio che può essere attivato a favore di famiglie nelle quali, tra i cui componenti, si individuano:

- **Persone anziane affette da demenza:**

Le forme di demenza senile e di decadimento cognitivo costituiscono una problematica avente un forte impatto per la famiglia che se ne deve fare carico, determinando un conseguente importante onere, sia assistenziale che emotivo.

Per poter attivare la misura "RSA Aperta", la situazione di demenza deve essere certificata da uno specialista, neurologo o geriatra, di una struttura pubblica o convenzionata.

- **Persone di età superiore a 75 anni non autosufficienti:**

Per poter attivare la misura "RSA Aperta" la persona fragile, di almeno 75 anni e in possesso di invalidità civile riconosciuta al 100%, viene valutata attraverso apposite scale che misurano la compromissione delle autonomie nelle attività della vita quotidiana.

I destinatari dell'intervento sono persone accudite al proprio domicilio da un *caregiver* familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata o della settimana.

3 COSA OFFRE LA MISURA RSA APERTA – OBIETTIVI E PRESTAZIONI

La misura "RSA Aperta" prevede gli interventi socio-sanitari indicati dalla normativa vigente e di seguito riportati che si possono realizzare sia al domicilio sia presso la RSA San Riccardo Pampuri.

A titolo esemplificativo si riportano di seguito alcune delle prestazioni che possono concorrere alla composizione del "cosiddetto pacchetto assistenziale".

INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA:

Gli interventi che si rivolgono alle persone affette da demenza sono differenziati in relazione al livello di gravità della malattia. La differenziazione riguarda sia la tipologia degli interventi che gli ambiti, la durata e le modalità di erogazione.

I servizi erogabili sono:

- Stimolazione cognitiva
- Consulenza alla famiglia per gestione dei disturbi comportamentali
- Supporto psicologico al caregiver
- Ricovero di sollievo
- Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- Igiene personale completa
- Sostegno in caso di disturbi del comportamento
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi
- Interventi di riabilitazione motoria
- Nursing
- Interventi per malnutrizione/disfagia

INTERVENTI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI:

Gli interventi previsti per questa utenza sono relativi alla consulenza alla famiglia/caregiver e all'erogazione dei servizi per il mantenimento delle capacità residue dell'utente.

I servizi erogabili sono:

- Interventi di mantenimento delle abilità residue
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione delle problematiche specifiche relative all'alimentazione
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione delle problematiche specifiche relative all'igiene personale
- Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver
- Accoglienza in RSA per supporto a caregiver solo in territori sprovvisti di CDI

4 COME SI ATTIVA LA RSA APERTA E PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

La persona che intende accedere al servizio di RSA APERTA deve compilare la domanda di attivazione recandosi presso gli uffici della RSA San Riccardo Pampuri.

Al ritiro della domanda di attivazione vengono fornite tutte le informazioni necessarie per la compilazione.

La domanda per l'accesso alla misura della "RSA Aperta" può essere presentata dall'interessato oppure da Terzi Responsabili, nel caso in cui la persona versi in uno stato di impedimento permanente (tutore, curatore, amministratore di sostegno) e dal coniuge o, in sua assenza, dal figlio o, in mancanza di questi da altro

parente in linea retta o collaterale fino al terzo grado, nel caso in cui la persona sia solo temporaneamente impedita a presentare la domanda,.

Una volta presentata la domanda completa di tutta la documentazione richiesta, entro 5 giorni lavorativi, viene effettuata la verifica dei requisiti di accesso alla valutazione.

In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale al domicilio viene effettuata entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda.

In caso di esito positivo alla valutazione multidimensionale, la RSA procede alla definizione del Progetto Individuale (PI), con esplicitazione della sua durata, che non può essere superiore a 3 mesi e che deve contenere:

- l'indicazione della misura per la quale viene attivato il progetto;
- gli obiettivi, le prestazioni e gli interventi più adeguati a rispondere al bisogno;
- il valore del *voucher* commisurato al bisogno;
- la durata ipotizzata del progetto.

Il Progetto Individuale deve essere condiviso con la persona o suo Amministratore di Sostegno e con il caregiver di riferimento e sottoscritto dagli stessi.

Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza con il PI, la RSA elabora il conseguente PAI, indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione e il case management di riferimento.

Le modalità e la frequenza dei servizi sono definiti dalla RSA San Riccardo Pampuri nei limiti temporali e economici e con le modalità previste dalla DGR 7769/2018.

L'équipe multi-professionale può effettuare rivalutazioni sugli interventi previsti nel PAI inizialmente redatto, per offrire un servizio il più possibile vicino alle esigenze dell'utente, secondo quanto disposto dalla DGR 7769/2018.

L'ATS può sempre verificare la puntuale realizzazione delle prestazioni previste dal PAI e complessivamente la loro qualità; il Responsabile Sanitario e/o il care

manager della RSA San Riccardo Pampuri deve altresì verificare lo stato del servizio, anche recandosi a domicilio dell'Utente.

All'Utente o al suo familiare viene richiesto di sottoscrivere sul diario multidimensionale "l'avvenuto accesso" domiciliare o semiresidenziale e la compilazione di un questionario di valutazione della soddisfazione del servizio a conclusione delle prestazioni.

L'attivazione degli interventi deve obbligatoriamente avvenire entro 30 giorni dalla stesura del PAI.

Le interruzioni del servizio nella misura inferiore ai 15 giorni, per problemi dell'utente, non prevedono la sospensione della presa in carico, ma vanno documentate nel Fascicolo.

La cessazione anticipata delle prestazioni deve essere comunicata in forma scritta da parte dell'interessato alla RSA San Riccardo Pampuri.

Ai fini della continuità assistenziale in caso di cessazione del servizio per trasferimento ad altro Ente erogatore o, per ricovero programmato, la RSA San Riccardo Pampuri fornirà adeguata relazione socio sanitaria.

5 COMPETENZE E RESPONSABILITA' DELLE SINGOLE PROFESSIONALITA' COMPONENTI L'EQUIPE' SOCIO- SANITARIA

L'attività della "RSA Aperta" è coordinata dal Responsabile Medico della RSA San Riccardo Pampuri che si avvale di un' équipe di professionisti socio-sanitari, oltre che da personale amministrativo, per il disbrigo delle pratiche burocratiche del caso.

Nell' équipe i diversi professionisti socio-sanitari possono svolgere il ruolo di *care manager* e, colui che viene nominato per tale ruolo deve:

- coordinare le risorse operative;

- eseguire la valutazione e la verifica della qualità del servizio;
- mantenere un contatto con i *caregiver* mediante telefonate e visite domiciliari;
- orientare la famiglia rispetto alla rete dei servizi, in relazione al bisogno dell'utente.

È a disposizione presso la RSA San Riccardo Pampuri un servizio aperto dal lunedì al venerdì dalla ore 08.00 alle ore 17.00 per tutte le esigenze informative e per l'assistenza alla compilazione dell' "Istanza di valutazione" (tel. 0382/93671 – fax. 0382/934884 – mail: trivolzio@kcslive.it).

6 COSTO DEL SERVIZIO

Le prestazioni previste nel PAI e rientranti nel *voucher* disponibile erogato dall'ATS alla RSA San Riccardo Pampuri non comportano costi aggiuntivi all'utente.

Per i giorni di presenza presso la RSA San Riccardo Pampuri,

- in regime semiresidenziale, viene applicata la retta prevista dalla DGR 7769/2018 relativa ai servizi alberghieri di cui si usufruisce:
 - frequenza RSA di 4 ore € 18,00
 - frequenza RSA di 8 ore € 29,00
- in regime residenziale viene applicata la retta giornaliera di € 68,00.

7 INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

7.1 Consenso informato e tutela della privacy

La struttura assicura la protezione dei dati personali in conformità al Regolamento UE 679/2016; riconosce, accetta e si obbliga a garantire il rispetto dei principi generali della privacy nel trattamento di tali dati (liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione alla conservazione, integrità e riservatezza) e valuta la loro protezione sin dalla progettazione, prevenendo soluzioni e misure tecniche ed organizzative atte ad assicurarla.

Tutti gli operatori incaricati sono tenuti a trattare i dati personali e sensibili solo limitatamente alle operazioni essenziali per svolgere le attività inerenti il proprio compito e sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

All'Ospite viene richiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sensibili, funzionale alle esigenze della struttura per l'erogazione dei servizi.

I medici sono gli unici operatori deputati a fornire informazioni sullo stato clinico dell'Ospite.

L'Ospite e le persone dallo stesso autorizzate vengono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e alle procedure medico-assistenziali messe in atto nella struttura e sono chiamati a sottoscrivere il progetto individualizzato e il relativo piano assistenziale.

7.2 La polizza assicurativa

La struttura ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti. La polizza comprende i danni cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia.

7.3 Modalità di inoltro delle segnalazioni

In calce alla Carta dei Servizi viene messo a disposizione un apposito modulo "segnalazioni".

Tutto il personale opera all'interno dell'organizzazione con il massimo impegno al fine di garantire il miglior servizio.

Possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che dovranno essere segnalate così da poter diventare fonte di miglioramento.

Il modulo compilato deve essere consegnato presso l'URP della RSA San Riccardo Pampuri di Trivolzio o inviato tramite mail all'indirizzo trivolzio@kcslive.it o tramite fax al numero 0382/920088.

Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno una risposta entro 30 giorni.

Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato, così come eventuali encomi e relazioni sul gradimento del servizio.

7.4 Codice Etico

KCS Live, gestore del servizio di Residenza Aperta presso la RSA San Riccardo Pampuri, in ottemperanza al D.Lgs.231/01 ha adottato il Modello di Organizzazione, gestione e controllo, ha nominato l'Organismo di Vigilanza e ha approvato il codice etico, nel quale sono espressi i principi ed i valori che ispirano la propria attività e che è consultabile presso la struttura ed è affisso nella bacheca dei nuclei. Gli operatori della struttura devono pertanto fondare le proprie scelte operative su tali principi etici fondamentali e nei rapporti con gli anziani destinatari dei servizi devono utilizzare i criteri di condotta stabiliti.

In particolare, tutti gli operatori devono tutelare la persona "presa in carico" e devono:

- stimolare l'anziano ad essere attivo e partecipe, cercando di soddisfare le sue richieste propositive per consentirgli di esprimere una partecipazione attiva alla propria esistenza;
- operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'anziano per "aiutare l'anziano ad aiutarsi";
- procedere attraverso progetti individuali e Piani Assistenziali Individualizzati per non adeguare rigidamente i bisogni delle persone alle logiche della struttura;
- operare attraverso un lavoro di *équipe* interagendo con gli altri addetti per migliorare la qualità del servizio erogato, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale;

- considerare la struttura come un sistema aperto attraverso la costituzione sia di contatti con la realtà esterna sia di rapporti collaborativi con enti, gruppi di volontariato, scuole ed associazioni.

7.5 Customer satisfaction ad utenti e parenti

La struttura ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli utenti ed ai loro famigliari che presenta le seguenti caratteristiche:

- semplicità: in considerazione della fascia di “utente debole” alla quale è destinata;
- anonimato: per rendere sia l’Ospite sia i suoi famigliari liberi di esprimere il loro reale giudizio.

Tale questionario permette alla direzione di verificare la qualità percepita da utenti/famigliari, di analizzarla e di intraprendere azioni correttive e migliorative per offrire servizi di qualità.

8 ALLEGATI:

Carta dei Diritti della Persona Anziana

Istanza di Valutazione

Allegato alla domanda di ammissione

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dell’Utente e del familiare

Scheda di segnalazione disservizio/encomio

LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 delle quali la società può avvalersi.

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 e in buone condizioni psico-fisiche.

Esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, perciò la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti dalla 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 all'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, residenze sanitarie 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 posizione all'interno dell'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 principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- 1) *Il principio di "GIUSTIZIA SOCIALE", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, la dove ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli d'ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza 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 d'età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.*

RSA aperta - Trivolzio

2) Il principio di **“SOLIDARIETÀ”**, enunciato nell’articolo 2 della Costituzione, la dove 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 di 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 dell’effettiva realizzazione dei diritti della persona.

3) Il principio di **“SALUTE”**, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività garantire cure gratuite per gli indigenti. Va inoltre ricordato che al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità 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).

4) **LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI**

5) Non vi è dunque contraddizione nell’asserire che la persona anziana gode, così come per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e che è quindi opportuno adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani; essa deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento e 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 di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzandone 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 vedere 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 cogliere 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 di convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “dirigerle” 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, garantendo le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato

RSA aperta - Trivolzio

La PERSONA ha il DIRITTO	La SOCIETA' e le ISTITUZIONI hanno il DOVERE
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano, fino dove è possibile, al domicilio se questo è ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticamente opportuna. Resta in ogni modo 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 è 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 caso di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle condizioni 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

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane è assicurato dalla creazione dello 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'allocatione 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 politica e sociale, non di minore 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 pubblico accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al Difensore Civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' 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 accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

**DOMANDA DI ACCESSO ALLA MISURA
RSA APERTA**

All'Ente Gestore della RSA _____
(Denominazione struttura ed indirizzo)

DATI RIFERITI ALLA PERSONA PER LA QUALE SI RICHIEDONO GLI INTERVENTI DELLA MISURA

Il Sig/La Sig.ra _____
(Cognome e Nome)

Data di nascita ___/___/___ Età _____ Luogo di nascita _____ prov.(____)

Codice Fiscale: _____ Tessera Sanitaria _____

residente in _____ prov. (____) CAP _____

via _____ n° _____ Telefono: _____

e-mail _____

Compilare solo qualora il domicilio non coincida con la residenza

Comune di domicilio _____ prov. (____) CAP _____

via e n° _____

**DATI RIFERITI ALLA PERSONA CHE FIRMA LA DOMANDA
(COMPILARE SOLO SE E' PERSONA DIVERSA DAL RICHIEDENTE LA MISURA)**

Cognome _____ Nome _____

residente in _____ prov. (____) CAP _____

via _____ n° _____ Telefono: _____

e-mail _____

CHIEDE

l'accesso alla valutazione prevista per la fruizione degli interventi offerti dalla **Misura RSA APERTA**.

DICHIARA

consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del DPR n. 445/2000 in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi

1. di non beneficiare/ che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non beneficia di misure (compresa la presente) e/o interventi regionali incompatibili ovvero di rinunciarvi/rinuncerà al momento dell'attivazione di RSA APERTA;
2. di non fruire/ che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non fruisce di altri servizi/unità d'offerta semiresidenziali della rete sociosanitaria ;
3. di non avere in corso altre richieste per la misura RSA aperta

ALLEGA

- Certificazione diagnostica di demenza/Alzheimer (solo per persone affette da demenza);
- Copia del verbale di Invalidità Civile (per persone anziane non autosufficienti);
- Copia del documento di identità in corso di validità dell'interessato all'erogazione della misura;
- Copia del documento di identità in corso di validità di chi firma la domanda (se diverso dall'interessato al beneficio della misura);
- Copia dell'eventuale documentazione sanitaria e socio-sanitaria attestante le condizioni clinico-funzionali (solo se già posseduta);

(COMPILARE SOLO SE E' PERSONA DIVERSA DAL RICHIEDENTE LA MISURA)

- di essere il coniuge o il convivente o il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea retta o collaterale (indicare relazione di parentela): _____
- di essere altro care giver (indicare legame con il richiedente: amico, conoscente, ...):

- di essere amministratore di sostegno del beneficiario
(indicare estremi provvedimento di nomina: _____)
- di essere tutore del beneficiario
(indicare estremi provvedimento di nomina _____)
- di essere curatore del beneficiario
(indicare estremi provvedimento di nomina: _____)

Luogo e data: _____

FIRMA

ALLEGATO ALLA DOMANDA DI AMMISSIONE

OGGETTO: Informativa ai sensi degli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679

In conformità al Regolamento EU 679/2016 e al fine di assicurare la protezione dei dati personali, il Titolare del Trattamento riconosce, accetta e si obbliga a garantire il rispetto di principi per il trattamento di dati personali.

I principi che KCS live Cooperativa sociale (di seguito denominata organizzazione) deve osservare sono:

1. LICEITÀ

L'organizzazione svolge i soli trattamenti di dati personali comuni, sensibili e giudiziari che si fondano su una delle basi giuridiche previste dal Regolamento.

2. CORRETTEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali esclusivamente per scopi determinati, espliciti e legittimi, senza scorrettezze o raggiri nei confronti degli interessati, attenendosi rigidamente ai limiti delle basi giuridiche che ne legittimano il trattamento.

3. TRASPARENZA

L'Organizzazione adotta misure appropriate per fornire all'interessato tutte le informazioni e le comunicazioni relative al trattamento in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro. In particolare, l'Organizzazione per ogni trattamento che svolge rende noto all'interessato le modalità con cui i dati personali sono raccolti, utilizzati, consultati e trattati.

4. LIMITAZIONE DELLA FINALITÀ

L'Organizzazione tratta i dati personali per finalità determinate, esplicite e legittime, e si assicura che i trattamenti non siano incompatibili con tali finalità.

5. MINIMIZZAZIONE DEI DATI

L'Organizzazione tratta dati personali adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

6. ESATTEZZA

L'Organizzazione tratta dati personali esatti e, se necessario, li aggiorna ed adotta tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

7. LIMITAZIONE DELLA CONSERVAZIONE

L'Organizzazione conserva i dati personali in una forma che consente l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati.

8. INTEGRITÀ E RISERVATEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali in maniera da garantire un'adeguata sicurezza mediante misure tecniche e organizzative adeguate.

9. DATA PROTECTION BY DESIGN E BY DEFAULT

L'Organizzazione valuta la protezione dei dati personali sin dalla progettazione e mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire che siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento.

Gli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679 impongono altresì al titolare del trattamento di fornire all'interessato, mediante la predisposizione di una idonea informativa privacy, tutte le informazioni necessarie a fargli comprendere come saranno trattati i suoi dati personali.

Il titolare del trattamento deve fornire la informativa privacy all'interessato, per iscritto o con altri mezzi anche elettronici, quali la pubblicazione della informativa privacy sul sito web aziendale.

Solo qualora venga espressamente richiesto dall'interessato, il titolare del trattamento è esonerato dal rendere la informativa privacy per iscritto e può fornire la informativa privacy oralmente, previa verifica ed accertamento della reale identità dell'interessato.

Qualora i dati personali non vengano raccolti presso l'interessato, l'articolo 13 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di fornire all'interessato, prima dell'inizio del trattamento, le seguenti informazioni tramite la informativa privacy:

- **Estremi identificativi e di contatto del Titolare del Trattamento:**
KCS live Cooperativa sociale
telefono 039656171 e-mail direzione@kcslive.it
- **Responsabile Protezione Dati (D.P.O.):**
Carlo Ferri
e-mail privacy@kcslive.it
- **Finalità, motivazioni giuridiche e modalità del trattamento (RSA)**
assistenza residenziale socio-sanitaria ed alberghiera in unità d'offerta socio sanitarie riconosciute e autorizzate dalla Regione. Il trattamento avviene in forma mista (cartacea ed informatizzata)
- **Legittimi interessi perseguiti dal titolare del trattamento o da terzi**
il titolare svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato. Il trattamento dei dati è finalizzato all'assistenza socio sanitaria ed alberghiera dell'interessato ed all'assolvimento del debito informativo verso gli Enti preposti autorizzativi e di controllo.
- **Destinatari o categorie di destinatari ai quali i dati personali possono essere comunicati**
I dati personali possono essere comunicati all'interno dell'Organizzazione ed a quelle aziende che operano sull'interessato sia per l'assistenza socio sanitaria che per i servizi alberghieri. All'esterno i dati vengono comunicati agli organi di controllo ed ai soggetti per i quali la comunicazione è prevista per legge e/o per gli adeguamenti e/o obblighi contrattuali.

- **Eventuale trasferimento dei dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale con indicazione delle eventuali garanzie privacy**

Questa modalità non è attuata.

- **Periodo di conservazione dei dati personali o criteri utilizzati per determinare tale periodo**

La conservazione dei dati sanitari è sottoposta alle leggi dello Stato in materia. Allo stato attuale la conservazione è illimitata.

I dati di diversa natura, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge, verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati.

- **Esistenza dei diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità**

L'interessato può accedere in qualsiasi momento ai suoi dati, chiederne la rettifica qualora non corretti, richiedere la cancellazione di dati sovrabbondanti, ma non di quelli richiesti per Legge al Titolare, può limitare l'accesso dei dati ad alcune figure se questo non ha ricadute sulle sue cure, non può opporsi al trattamento perché i dati sanitari acquisiti hanno conservazione illimitata. La portabilità dei dati sanitari non è possibile per lo stesso motivo. L'interessato può invece richiedere copia dei dati per portarli con sé o trasferirli ad altro Titolare.

- **Esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento**

L'interessato può revocare il consenso in qualsiasi momento, assumendosene le ricadute (dimissione dal servizio), fermo restando l'obbligo per il Titolare di continuare a detenere illimitatamente i dati sanitari a norma di Legge, anche per futuri controlli degli organi preposti.

- **Diritto di poter proporre reclamo a un'autorità di controllo privacy**

L'Azienda ha deciso di fornirsi di una casella di posta elettronica dedicata, corrispondente all'indirizzo privacy@kcslive.it, a cui chiunque potrà inoltrare ogni richiesta e/o segnalazione in merito all'argomento della Privacy.

- **Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento**

Il conferimento dei dati è obbligatorio data la natura del rapporto di cura che si instaura fra interessato e Titolare

- **Conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere**

Se l'interessato si rifiuta di fornire i dati richiesti prima del ricovero, questo non potrà avvenire, mentre se questo accade durante il ricovero, il rapporto dovrà necessariamente terminare.

- **Esistenza di attività di profilazione o di processi decisionali automatizzati, logica utilizzata e conseguenze per l'interessato**

Le attività di profilazione sull'utente sono disposte dalla Autorità Pubblica preposta per determinare la tariffa sanitaria da riconoscere al Titolare.

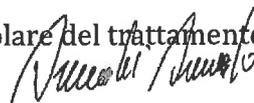
Se l'interessato dispone già di tutte le informazioni previste dal Regolamento Privacy, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy.

Nel caso in cui i dati non siano raccolti presso l'interessato, l'articolo 14 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di indicare nella informativa privacy anche la natura dei dati raccolti e la fonte da cui provengono i dati personali e di fornire la informativa privacy: *entro un mese dalla raccolta dei dati personali, alla prima comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi all'interessato, prima della comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi ad un altro destinatario.*

In tal caso, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy se prova che tale adempimento: *risulti impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato, rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento di finalità di interesse pubblico, ricerca scientifica, storica o statistica, sia espressamente escluso dal diritto dell'Unione Europea o da una normativa di uno Stato Membro, sia escluso da una normativa Europea o di uno Stato Membro in materia di segreto professionale o segretezza.*

Data _____

Il Titolare del trattamento dati



DATI DELL'INTERESSATO

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____

in proprio

in qualità di

amministratore di sostegno

tutore

curatore

_____ (grado di parentela)

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____;

per l'interessato impossibilitato fisicamente od incapace di agire.

Dichiara espressamente di aver ricevuto, letto e compreso l'informativa ai sensi degli artt. 12, 13 e 14 del Reg. UE 2016/679, apponendo la firma in calce alla presente.

Data _____

Firma _____

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI**

RSA "S. RICCARDO PAMPURI"

Periodo di rilevazione : **ANNO 2015**

Gent.le Sig.ra / Signore, il presente questionario è rivolto a familiari e tutori degli Ospiti assistiti dalla nostra società. Il questionario è anonimo e può essere restituito introducendolo nell'apposita cassetta posta all'ingresso.

**Le sue risposte, anche critiche, ci possono essere utili
per meglio conoscere l'assistenza fornita e poterla migliorare.**

I risultati dell'indagine verranno analizzati per avere un quadro generale del grado di soddisfazione di Ospiti, Parenti e visitatori in questa struttura e dei loro suggerimenti.

La preghiamo di rispondere ad ogni domanda, facendo una croce sulla casella accanto alla risposta che corrisponde di più alla Sua opinione o alla situazione.

Faccia solo una croce per ogni domanda.

Se sbaglia, scriva NO accanto al segno sbagliato e aggiunga quello giusto.

1. Dati informativi e statistici

1.1 Dati sul compilatore del questionario

- Coniuge fratello/sorella figlio/figlia altro familiare non familiare
- Sesso :** Maschio Femmina
- Età :** meno di 40 40-55 anni 55-70 anni oltre 70 anni
- Frequenza delle visite :** Quasi tutti i giorni 1 volta alla settimana 1 volta al mese meno di 1 volta al mese

1.2 Dati personali del congiunto (Ospite)

- Sesso :** Maschio Femmina
- Età :** fino a 64 anni 65-74 anni 75-84 anni 85 anni o oltre

1.3 Come valuta nel complesso il servizio offerto dalla Struttura ?

- OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

1.4 Come valuta la professionalità (attenzione, premura, ascolto, sollecitudine, ecc) degli operatori ?

- OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

1.5 Come valuta le informazioni ricevute nei colloqui precedenti l'ingresso in RSA?

- OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI**

1.6 Come valuta l'accoglienza ricevuta al momento dell'ingresso?

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

1.7 Come valuta il livello delle cure ricevute dall'Ospite?

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2. PRESTAZIONI: come valuta i seguenti servizi rivolti al suo congiunto ?

2.1 Assistenza di base (aiuto nell'igiene personale, nel vestirsi, nell'alimentarsi, ecc.)

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2.2 Assistenza infermieristica (infermieri)

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2.3 Assistenza medica

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2.4 Attività motorie e fisioterapia

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2.5 Attività di animazione e socializzazione

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3. INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE: come valuta i seguenti aspetti ?

3.1 Disponibilità di informazioni sullo stato di salute del suo congiunto

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3.2 Possibilità di esprimere opinioni sulla qualità del servizio (lamentele / reclami)

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI**

3.3 Chiarezza delle informazioni fornite al momento del ricovero e durante la degenza

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3.4 Disponibilità e dialogo con i Referenti della Struttura (direzione, direzione sanitaria, caposala, coordinatori)

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3.5 Tutela della riservatezza degli Ospiti

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3.6 Quale modalità usa preferibilmente per segnalare problemi o lamentele ?

Segnalazione a Direzione di Struttura

Altro _____

4. SERVIZI ALBERGHIERI e GENERALI: come valuta i seguenti aspetti ?

4.1 Servizio di centralino e reception

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.2 Servizio amministrativo

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.3 Servizio religioso

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.4 Pulizia degli ambienti

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.5 Accoglienza e comfort degli ambienti comuni

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.6 Possibilità di personalizzare la camera dell'Ospite

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.7 Servizio di lavanderia interno

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI**

4.8 Organizzazione di eventi, feste.ecc.

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.9 Servizio di ristorazione: varietà dei menù

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

5.0 Disponibilità di diete particolari per esigenze alimentari dell'Ospite

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

5.1 Servizio di "parrucchiera"

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

5.2 Servizio di "estetista"

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

5.3 Come valuta gli orari adottati nella Struttura:

5.3.1 Orario di visita	<input type="checkbox"/>  bene	<input type="checkbox"/>  Sufficiente	<input type="checkbox"/>  Negativo
5.3.2. Orario colazione	<input type="checkbox"/>  Va bene	<input type="checkbox"/>  Troppo presto	<input type="checkbox"/>  Troppo tardi
5.3.3 Orario del pranzo	<input type="checkbox"/>  Va bene	<input type="checkbox"/>  Troppo presto	<input type="checkbox"/>  Troppo tardi
5.3.4 Orario della cena	<input type="checkbox"/>  Va bene	<input type="checkbox"/>  Troppo presto	<input type="checkbox"/>  Troppo tardi

Ha delle proposte da fare ?

Commenti

**Grazie per la collaborazione
La direzione della RSA**

RSA aperta - Trivolzio

Scheda di segnalazione

Il gestore del servizio vuole coinvolgere gli anziani e i loro caregiver nel sistema di valutazione del servizio.

Tramite questa scheda di segnalazione può inoltrare suggerimenti, apprezzamenti e reclami.

reclamo

osservazione

encomio

Servizio interessato: _____

Descrizione del motivo: _____

Dati del compilatore:

_____	_____
(cognome)	(nome)

(indirizzo)

_____	_____
(tel.)	(E-mail)

Dati dell'utente:

_____	_____
(cognome)	(nome)

In relazione al GDPR 679/2016 si informa che i dati forniti verranno utilizzati al solo fine di permettere la gestione della segnalazione.

(firma)

Il modulo compilato dovrà essere consegnato presso l'ufficio relazioni con il pubblico della RSA San Riccardo Pampuri (dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 16.15) oppure inviato tramite fax al n° 0382/934884, oppure spedito tramite e-mail all'indirizzo trivolzio@kcslive.it.

Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno una risposta entro 30 giorni.
Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato, così come eventuali elogi e relazioni sul gradimento del servizio.

LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 delle quali la società può avvalersi.

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 e in buone condizioni psico-fisiche.

Esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, perciò la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti dalla 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 all'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, residenze sanitarie 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 posizione all'interno dell'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 principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- 1) *Il principio di “GIUSTIZIA SOCIALE”, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, la dove ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli d'ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza 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 d'età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.*

RSA aperta - Trivolzio

2) Il principio di “SOLIDARIETÀ”, enunciato nell’articolo 2 della Costituzione, la dove 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 di 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 dell’effettiva realizzazione dei diritti della persona.

3) Il principio di “SALUTE”, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività garantire cure gratuite per gli indigenti. Va inoltre ricordato che al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità 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).

4) LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

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

La PERSONA ha il DIRITTO	La SOCIETA’ e le ISTITUZIONI hanno il DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzandone 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 vedere 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 cogliere 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 di convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “dirigerle” 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, garantendo le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato

RSA aperta - Trivolzio

La PERSONA ha il DIRITTO	La SOCIETA' e le ISTITUZIONI hanno il DOVERE
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano, fino dove è possibile, al domicilio se questo è ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticamente opportuna. Resta in ogni modo 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 è 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 caso di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle condizioni 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

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane è assicurato dalla creazione dello 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 politica e sociale, non di minore 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 pubblico accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al Difensore Civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' 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 accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

**DOMANDA DI ACCESSO ALLA MISURA
RSA APERTA**

All'Ente Gestore della RSA _____
(Denominazione struttura ed indirizzo)

DATI RIFERITI ALLA PERSONA PER LA QUALE SI RICHIEDONO GLI INTERVENTI DELLA MISURA

Il Sig/La Sig.ra _____
(Cognome e Nome)

Data di nascita ____/ ____/ ____ Età ____ Luogo di nascita _____ prov.(____)
Codice Fiscale: _____ Tessera Sanitaria _____
residente in _____ prov. (____) CAP _____
via _____ n° ____ Telefono: _____
e-mail _____

Compilare solo qualora il domicilio non coincida con la residenza

Comune di domicilio _____ prov. (____) CAP _____
via e n° _____

DATI RIFERITI ALLA PERSONA CHE FIRMA LA DOMANDA
(COMPILARE SOLO SE E' PERSONA DIVERSA DAL RICHIEDENTE LA MISURA)

Cognome _____ Nome _____
residente in _____ prov. (____) CAP _____
via _____ n° ____ Telefono: _____
e-mail _____

CHIEDE

l'accesso alla valutazione prevista per la fruizione degli interventi offerti dalla **Misura RSA APERTA**.

DICHIARA

consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del DPR n. 445/2000 in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi

1. di non beneficiare/ che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non beneficia di misure (compresa la presente) e/o interventi regionali incompatibili ovvero di rinunciarvi/rinuncerà al momento dell'attivazione di RSA APERTA;
2. di non fruire/ che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non fruisce di altri servizi/unità d'offerta semiresidenziali della rete sociosanitaria ;
3. di non avere in corso altre richieste per la misura RSA aperta

ALLEGA

- Certificazione diagnostica di demenza/Alzheimer (solo per persone affette da demenza);
- Copia del verbale di Invalidità Civile (per persone anziane non autosufficienti);
- Copia del documento di identità in corso di validità dell'interessato all'erogazione della misura;
- Copia del documento di identità in corso di validità di chi firma la domanda (se diverso dall'interessato al beneficio della misura);
- Copia dell'eventuale documentazione sanitaria e socio-sanitaria attestante le condizioni clinico-funzionali (solo se già posseduta);

(COMPILARE SOLO SE E' PERSONA DIVERSA DAL RICHIEDENTE LA MISURA)

- di essere il coniuge o il convivente o il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea retta o collaterale (indicare relazione di parentela): _____
- di essere altro care giver (indicare legame con il richiedente: amico, conoscente, ...): _____
- di essere amministratore di sostegno del beneficiario
(indicare estremi provvedimento di nomina: _____)
- di essere tutore del beneficiario
(indicare estremi provvedimento di nomina _____)
- di essere curatore del beneficiario
(indicare estremi provvedimento di nomina: _____)

Luogo e data: _____

FIRMA

ALLEGATO ALLA DOMANDA DI AMMISSIONE

OGGETTO: Informativa ai sensi degli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679

In conformità al Regolamento EU 679/2016 e al fine di assicurare la protezione dei dati personali, il Titolare del Trattamento riconosce, accetta e si obbliga a garantire il rispetto di principi per il trattamento di dati personali.

I principi che KCS live Cooperativa sociale (di seguito denominata organizzazione) deve osservare sono:

1. LICEITÀ

L'organizzazione svolge i soli trattamenti di dati personali comuni, sensibili e giudiziari che si fondano su una delle basi giuridiche previste dal Regolamento.

2. CORRETTEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali esclusivamente per scopi determinati, espliciti e legittimi, senza scorrettezze o raggiri nei confronti degli interessati, attenendosi rigidamente ai limiti delle basi giuridiche che ne legittimano il trattamento.

3. TRASPARENZA

L'Organizzazione adotta misure appropriate per fornire all'interessato tutte le informazioni e le comunicazioni relative al trattamento in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro. In particolare, l'Organizzazione per ogni trattamento che svolge rende noto all'interessato le modalità con cui i dati personali sono raccolti, utilizzati, consultati e trattati.

4. LIMITAZIONE DELLA FINALITÀ

L'Organizzazione tratta i dati personali per finalità determinate, esplicite e legittime, e si assicura che i trattamenti non siano incompatibili con tali finalità.

5. MINIMIZZAZIONE DEI DATI

L'Organizzazione tratta dati personali adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

6. ESATTEZZA

L'Organizzazione tratta dati personali esatti e, se necessario, li aggiorna ed adotta tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

7. LIMITAZIONE DELLA CONSERVAZIONE

L'Organizzazione conserva i dati personali in una forma che consente l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati.

8. INTEGRITÀ E RISERVATEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali in maniera da garantire un'adeguata sicurezza mediante misure tecniche e organizzative adeguate.

9. DATA PROTECTION BY DESIGN E BY DEFAULT

L'Organizzazione valuta la protezione dei dati personali sin dalla progettazione e mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire che siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento.

Gli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679 impongono altresì al titolare del trattamento di fornire all'interessato, mediante la predisposizione di una idonea informativa privacy, tutte le informazioni necessarie a fargli comprendere come saranno trattati i suoi dati personali.

Il titolare del trattamento deve fornire la informativa privacy all'interessato, per iscritto o con altri mezzi anche elettronici, quali la pubblicazione della informativa privacy sul sito web aziendale.

Solo qualora venga espressamente richiesto dall'interessato, il titolare del trattamento è esonerato dal rendere la informativa privacy per iscritto e può fornire la informativa privacy oralmente, previa verifica ed accertamento della reale identità dell'interessato.

Qualora i dati personali non vengano raccolti presso l'interessato, l'articolo 13 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di fornire all'interessato, prima dell'inizio del trattamento, le seguenti informazioni tramite la informativa privacy:

- **Estremi identificativi e di contatto del Titolare del Trattamento:**
KCS live Cooperativa sociale
telefono 039656171 e-mail direzione@kcslive.it
- **Responsabile Protezione Dati (D.P.O.):**
Carlo Ferri
e-mail privacy@kcslive.it
- **Finalità, motivazioni giuridiche e modalità del trattamento (RSA)**
assistenza residenziale socio-sanitaria ed alberghiera in unità d'offerta socio sanitarie riconosciute e autorizzate dalla Regione. Il trattamento avviene in forma mista (cartacea ed informatizzata)
- **Legittimi interessi perseguiti dal titolare del trattamento o da terzi**
il titolare svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato. Il trattamento dei dati è finalizzato all'assistenza socio sanitaria ed alberghiera dell'interessato ed all'assolvimento del debito informativo verso gli Enti preposti autorizzativi e di controllo.
- **Destinatari o categorie di destinatari ai quali i dati personali possono essere comunicati**
I dati personali possono essere comunicati all'interno dell'Organizzazione ed a quelle aziende che operano sull'interessato sia per l'assistenza socio sanitaria che per i servizi alberghieri. All'esterno i dati vengono comunicati agli organi di controllo ed ai soggetti per i quali la comunicazione è prevista per legge e/o per gli adeguamenti e/o obblighi contrattuali.

- **Eventuale trasferimento dei dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale con indicazione delle eventuali garanzie privacy**

Questa modalità non è attuata.

- **Periodo di conservazione dei dati personali o criteri utilizzati per determinare tale periodo**

La conservazione dei dati sanitari è sottoposta alle leggi dello Stato in materia. Allo stato attuale la conservazione è illimitata.

I dati di diversa natura, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge, verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati.

- **Esistenza dei diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità**

L'interessato può accedere in qualsiasi momento ai suoi dati, chiederne la rettifica qualora non corretti, richiedere la cancellazione di dati sovrabbondanti, ma non di quelli richiesti per Legge al Titolare, può limitare l'accesso dei dati ad alcune figure se questo non ha ricadute sulle sue cure, non può opporsi al trattamento perché i dati sanitari acquisiti hanno conservazione illimitata. La portabilità dei dati sanitari non è possibile per lo stesso motivo. L'interessato può invece richiedere copia dei dati per portarli con sé o trasferirli ad altro Titolare.

- **Esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento**

L'interessato può revocare il consenso in qualsiasi momento, assumendosene le ricadute (dimissione dal servizio), fermo restando l'obbligo per il Titolare di continuare a detenere illimitatamente i dati sanitari a norma di Legge, anche per futuri controlli degli organi preposti.

- **Diritto di poter proporre reclamo a un'autorità di controllo privacy**

L'Azienda ha deciso di fornirsi di una casella di posta elettronica dedicata, corrispondente all'indirizzo privacy@kcslive.it, a cui chiunque potrà inoltrare ogni richiesta e/o segnalazione in merito all'argomento della Privacy.

- **Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento**

Il conferimento dei dati è obbligatorio data la natura del rapporto di cura che si instaura fra interessato e Titolare

- **Conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere**

Se l'interessato si rifiuta di fornire i dati richiesti prima del ricovero, questo non potrà avvenire, mentre se questo accade durante il ricovero, il rapporto dovrà necessariamente terminare.

- **Esistenza di attività di profilazione o di processi decisionali automatizzati, logica utilizzata e conseguenze per l'interessato**

Le attività di profilazione sull'utente sono disposte dalla Autorità Pubblica preposta per determinare la tariffa sanitaria da riconoscere al Titolare.

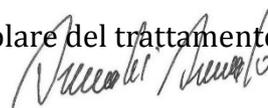
Se l'interessato dispone già di tutte le informazioni previste dal Regolamento Privacy, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy.

Nel caso in cui i dati non siano raccolti presso l'interessato, l'articolo 14 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di indicare nella informativa privacy anche la natura dei dati raccolti e la fonte da cui provengono i dati personali e di fornire la informativa privacy: *entro un mese dalla raccolta dei dati personali, alla prima comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi all'interessato, prima della comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi ad un altro destinatario.*

In tal caso, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy se prova che tale adempimento: *risulti impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato, rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento di finalità di interesse pubblico, ricerca scientifica, storica o statistica, sia espressamente escluso dal diritto dell'Unione Europea o da una normativa di uno Stato Membro, sia escluso da una normativa Europea o di uno Stato Membro in materia di segreto professionale o segretezza.*

Data _____

Il Titolare del trattamento dati



DATI DELL'INTERESSATO

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____

in proprio

in qualità di

amministratore di sostegno

tutore

curatore

_____ (grado di parentela)

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____;

per l'interessato impossibilitato fisicamente od incapace di agire.

Dichiara espressamente di aver ricevuto, letto e compreso l'informativa ai sensi degli artt. 12, 13 e 14 del Reg. UE 2016/679, apponendo la firma in calce alla presente.

Data _____

Firma _____

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI**

RSA "S. RICCARDO PAMPURI"

Periodo di rilevazione : ANNO 2015

Gent.le Sig.ra / Signore, il presente questionario è rivolto a familiari e tutori degli Ospiti assistiti dalla nostra società. Il questionario è anonimo e può essere restituito introducendolo nell'apposita cassetta posta all'ingresso.

**Le sue risposte, anche critiche, ci possono essere utili
per meglio conoscere l'assistenza fornita e poterla migliorare.**

I risultati dell'indagine verranno analizzati per avere un quadro generale del grado di soddisfazione di Ospiti, Parenti e visitatori in questa struttura e dei loro suggerimenti.

La preghiamo di rispondere ad ogni domanda, facendo una croce sulla casella accanto alla risposta che corrisponde di più alla Sua opinione o alla situazione.

Faccia solo una croce per ogni domanda.

Se sbaglia, scriva NO accanto al segno sbagliato e aggiunga quello giusto.

1. Dati informativi e statistici

1.1 Dati sul compilatore del questionario

- Coniuge fratello/sorella figlio/figlia altro familiare non familiare
- Sesso :** Maschio Femmina
- Età :** meno di 40 40-55 anni 55-70 anni oltre 70 anni
- Frequenza delle visite :** Quasi tutti i giorni 1 volta alla settimana 1 volta al mese meno di 1 volta al mese

1.2 Dati personali del congiunto (Ospite)

- Sesso :** Maschio Femmina
- Età :** fino a 64 anni 65-74 anni 75-84 anni 85 anni o oltre

1.3 Come valuta nel complesso il servizio offerto dalla Struttura ?

- OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

1.4 Come valuta la professionalità (attenzione, premura, ascolto, sollecitudine, ecc) degli operatori ?

- OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

1.5 Come valuta le informazioni ricevute nei colloqui precedenti l'ingresso in RSA?

- OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI**

1.6 Come valuta l'accoglienza ricevuta al momento dell'ingresso?

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

1.7 Come valuta il livello delle cure ricevute dall'Ospite?

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2. PRESTAZIONI: come valuta i seguenti servizi rivolti al suo congiunto ?

2.1 Assistenza di base (aiuto nell'igiene personale, nel vestirsi, nell'alimentarsi, ecc.)

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2.2 Assistenza infermieristica (infermieri)

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2.3 Assistenza medica

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2.4 Attività motorie e fisioterapia

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2.5 Attività di animazione e socializzazione

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3. INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE: come valuta i seguenti aspetti ?

3.1 Disponibilità di informazioni sullo stato di salute del suo congiunto

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3.2 Possibilità di esprimere opinioni sulla qualità del servizio (lamentale / reclami)

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI**

3.3 Chiarezza delle informazioni fornite al momento del ricovero e durante la degenza

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3.4 Disponibilità e dialogo con i Referenti della Struttura (direzione, direzione sanitaria, caposala, coordinatori)

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3.5 Tutela della riservatezza degli Ospiti

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3.6 Quale modalità usa preferibilmente per segnalare problemi o lamentele ?

Segnalazione a Direzione di Struttura

Altro

4. SERVIZI ALBERGHIERI e GENERALI: come valuta i seguenti aspetti ?

4.1 Servizio di centralino e reception

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.2 Servizio amministrativo

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.3 Servizio religioso

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.4 Pulizia degli ambienti

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.5 Accoglienza e comfort degli ambienti comuni

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.6 Possibilità di personalizzare la camera dell'Ospite

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.7 Servizio di lavanderia interno

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI**

4.8 Organizzazione di eventi, feste.ecc.

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

4.9 Servizio di ristorazione: varietà dei menù

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

5.0 Disponibilità di diete particolari per esigenze alimentari dell'Ospite

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

5.1 Servizio di "parrucchiera"

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

5.2 Servizio di "estetista"

OTTIMO BUONO DISCRETO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

5.3 Come valuta gli orari adottati nella Struttura:

5.3.1 Orario di visita	<input type="checkbox"/>  bene	<input type="checkbox"/>  Sufficiente	<input type="checkbox"/>  Negativo
5.3.2. Orario colazione	<input type="checkbox"/>  Va bene	<input type="checkbox"/>  Troppo presto	<input type="checkbox"/>  Troppo tardi
5.3.3 Orario del pranzo	<input type="checkbox"/>  Va bene	<input type="checkbox"/>  Troppo presto	<input type="checkbox"/>  Troppo tardi
5.3.4 Orario della cena	<input type="checkbox"/>  Va bene	<input type="checkbox"/>  Troppo presto	<input type="checkbox"/>  Troppo tardi

Ha delle proposte da fare ?

.....

.....

.....

.....

Commenti

.....

.....

.....

.....

**Grazie per la collaborazione
La direzione della RSA**

RSA aperta - Trivolzio

Scheda di segnalazione

Il gestore del servizio vuole coinvolgere gli anziani e i loro caregiver nel sistema di valutazione del servizio.

Tramite questa scheda di segnalazione può inoltrare suggerimenti, apprezzamenti e reclami.

reclamo

osservazione

encomio

Servizio interessato: _____

Descrizione del motivo: _____

Dati del compilatore:

_____	_____
(cognome)	(nome)

(indirizzo)

_____	_____
(tel.)	(E-mail)

Dati dell'utente:

_____	_____
(cognome)	(nome)

In relazione al GDPR 679/2016 si informa che i dati forniti verranno utilizzati al solo fine di permettere la gestione della segnalazione.

(firma)

Il modulo compilato dovrà essere consegnato presso l'ufficio relazioni con il pubblico della RSA San Riccardo Pampuri (dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 16.15) oppure inviato tramite fax al n° 0382/934884, oppure spedito tramite e-mail all'indirizzo trivolzio@kcslive.it.

Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno una risposta entro 30 giorni.
Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato, così come eventuali encomi e relazioni sul gradimento del servizio.