

Casa di Riposo “San Giuseppe”

“Fondazione Biscaldi – Lunghi - Panigatti ” – O.N.L.U.S.

V.le Papa Giovanni XXIII', n°3 – 27020 DORNO (Pv)

Tel. 0382. 84002/84413 - Fax 0382 827182 – E-mail cdr.sgiuseppe@libero.it

Carta dei servizi

Ultima revisione effettuata in data 1 gennaio 2025

Premessa

Il costante impegno profuso dal “San Giuseppe” in oltre cinquanta anni di attività sotto diverse vesti giuridiche: da prima Pio Pensionato per vecchi; successivamente come I.P.A.B.; oggi Ente Privato – Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (O.N.L.U.S.), nella costante ricerca del miglioramento della qualità di vita dei suoi ospiti, consente di presentare sé stesso in “abiti rinnovati”, attraverso la presente Carta dei Servizi.

L’aspetto strutturale dell’originario edificio, così come appariva fu acquisito nel lontano 1972, è stato, infatti modificato nel tempo attraverso numerosi, successivi e quasi ininterrotti lavori di ampliamento e di rifacimenti, in maniera tale da addivenire ad una Residenza a misura d’uomo; con servizi adeguati alle accresciute, legittime aspettative degli ospiti.

In un ridotto numero di pagine si è cercato, quindi, di condensare l’essenza della Casa che pone al primo piano l’anziano da essa assistito; di presentare la struttura considerevolmente rinnovata nei suoi aspetti funzionali; di divulgarne i servizi offerti.

All’interno della nostra Casa, l’ospite potrà beneficiare di una assistenza esaustiva delle proprie necessità: dall’assistenza medica, infermieristica, farmaceutica alla assistenza riabilitativa, religiosa e di animazione, in linea con gli indirizzi ed i principi ispiratori della politica nazionale e regionale in materia di area anziani.

I servizi illustrati nella presente Carta, che pure già danno una risposta concreta alle fondamentali esigenze dei nostri ospiti, costituiscono per noi il punto di partenza per un continuo e rinnovato impegno a meglio operare.

Dorno, settembre 2002.

IL PRESIDENTE
Dott. Angelo Lunghi

PRIMA PARTE

1. Presentazione della Casa di Riposo

L'Ente Morale Casa di Riposo "San Giuseppe" – **Fondazione Giovanni Biscaldi, Angelo Lunghi, Don Giuseppe Panigatti** – è una Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (O.N.L.U.S.), ai sensi del Decreto Legislativo 4 dicembre 1997, n. 460 iscritto nel Registro delle Persone Giuridiche Private, presso la Cancelleria del Tribunale di Pavia al n. 460 in data 12 gennaio 1993.

L'Ente è operante dal 1° luglio 1949 per iniziativa della **Rev. Suora Ermanna Patroni e di un Comitato Promotore composto dai sigg.: Biscaldi geom. Giovanni, Lunghi Dott. Angelo, Panigatti Don Giuseppe.**

La prima sede fu stabilita in via Vittorio Veneto, angolo via Guglielmo Marconi ed ivi l'Ente svolse le proprie funzioni fino al 1977.

In quell'anno fu acquistato dall'Opera Caritas, Ospizio Sant'Anna, di Garlasco, il complesso immobiliare di viale Papa Giovanni XXIII°, al civico n. 3, che diverrà la sede definitiva dell'Ente.

Negli anni seguenti il fabbricato formò oggetto di quasi ininterrotti ammodernamenti fino ad arrivare all'odierna configurazione architettonica e strutturale.

L'Ente non persegue fini di lucro ed eventuali utili vengono reinvestiti nel miglioramento del patrimonio e della gestione.



1.1 Finalità

L'Ente, (secondo Statuto), ha per scopo esclusivo il perseguimento di finalità di **solidarietà sociale nel campo della assistenza e del miglioramento, sia sotto il profilo sociale sia sotto il profilo sanitario, delle persone di età avanzata di ambo i sessi, mirando a favorire la cura ed il recupero delle medesime.** Nel caso di scarsità di posti, la priorità viene riservata alle persone particolarmente svantaggiate e che versano in grave stato di bisogno e di maggior abbandono, con preferenza per quelle residenti nel Comune di Dorno.

I principi fondamentali ai quali l'Ente si ispira sono quelli di:

- **uguaglianza di trattamento.**

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica;

- **imparzialità.**

I comportamenti di tutti gli operatori della Casa, verso gli ospiti, sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

- **continuità.**

La Casa assicura la continuità e la regolarità delle cure e dell'assistenza. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate misure atte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

- **partecipazione.**

La Casa assicura agli ospiti la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione esaustiva; la possibilità di esprimere la loro valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

In tal senso si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti per ottimizzare l'organizzazione.

I questionari citati sono allegati alla presente, in appendice.

- **efficacia ed efficienza.**

Il servizio offerto dalla Casa è finalizzato a perseguire il miglior rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

Annualmente viene sì distribuito agli ospiti il Questionario allegato in appendice, **attraverso il quale essi potranno esprimere il proprio indice di gradimento su quanto offerto loro dalla Casa.**

Tali finalità pongono il nostro ospite al centro della organizzazione e del nostro lavoro.

1.2 **Struttura e ubicazione**

La struttura è composta di una parte storica di notevole pregio architettonico e di una parte recentemente aggiuntavi.

Essa è articolata su tre livelli: seminterrato; pianoterra e primo piano.

- Nel seminterrato trovano collocazione:

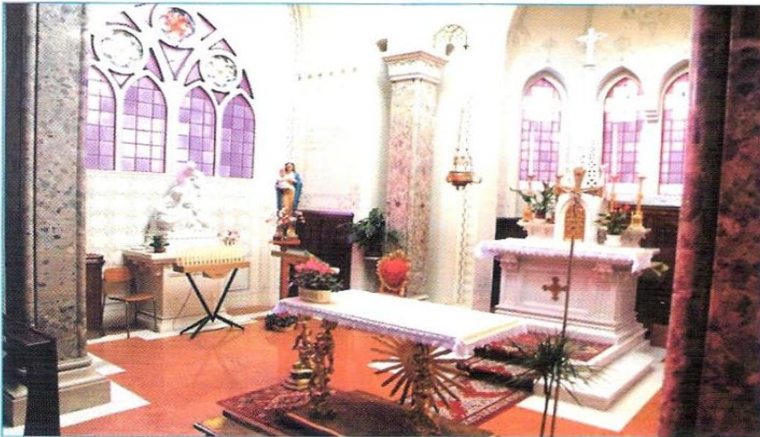
- La cucina con i relativi locali di deposito delle derrate alimentari;
- La lavanderia;
- Il deposito medicinali;
- L'archivio;
- La fisioterapia;
- La palestra;
- Il salone di rappresentanza;

- Al piano terra sono ubicati:

- La portineria e il centralino telefonico;
- Gli Uffici amministrativi;
- La Direzione;
- La Presidenza;
- I nuclei abitativi degli ospiti;



- Al primo piano si trovano:
 - I nuclei abitativi degli ospiti;



Contigua alla struttura, vi è la chiesa di considerevole valore estetico.



Il circostante parco è dotato di alberi secolari.



La Casa di Riposo è situata al n. 3 di Viale Papa Giovanni XXIII°, in zona alberata dell'abitato.

Essa è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici in quanto si affaccia sulla Strada Provinciale Gropello Cairoli, Dorno, Valeggio. Agevole à l'accesso anche da chi proviene da Milano (30 minuti d'auto circa), uscendo al casello di Gropello Cairoli, dell'Autostrada Milano – Serravalle.

PRIMA SECONDA

2. Informazioni sulla struttura e i servizi offerti.

2.1 Tipologia delle prestazioni offerte.

La Casa di Riposo “San Giuseppe” è una Residenza Sanitario Assistenziali (R.S.A.), autorizzata al funzionamento dall’Amministrazione Provinciale di Pavia ed accreditata dalla Regione Lombardia, **con una ricettività di n. 85 posti letto accreditati ed a contratto con l’ATS di Pavia** (Allegato n. 4).

Agli ospiti vengono assicurati, a cura della Casa di Riposo, tutti i servizi sanitari, alberghieri e riabilitativi presenti all’interno della struttura, sempre suscettibili di integrazioni e ampliamenti.

Più specificamente i servizi offerti, sono i seguenti:

a) Assistenza medica di base.

E’ giornalmente assicurata da medici direttamente assunti dalla struttura, ed è integrata da consulenze specialistiche: Cardiologo, Psicologo, Fisiatra, Dietologo, ed altre, qualora ne sia ravvisata la necessità . E’ inoltre assicurato il servizio di continuità assistenziale medica prefestiva, festiva e notturna.

L’attività medica all’interno della struttura è intesa come la presa in carico dell’ospite attraverso un percorso fisiopatologico che lega malattia e disabilità, con attuazione di programmi di terapia che si integrano con i programmi di sostegno globale alla persona, attuati dalla equipe di cura.

b) Assistenza infermieristica.

Un numero adeguato di infermieri abilitati, assicura il servizio di assistenza infermieristica agli ospiti con la presenza effettiva nella struttura dalle ore 7,00 alle ore 21,00 e con un servizio di pronta reperibilità dalle ore 21,00 alle ore 7,00. L’attività infermieristica viene effettuata applicando specifici protocolli e procedure sanitarie, più specificamente effettuano la terapia prescritta dal medico, verificano i parametri vitale degli ospiti, verificano la cura e l’igiene personale, la mobilizzazione e la postura, la alimentazione ed idratazione.

c) Assistenza farmaceutica.

Tutti i medicinali vengono, forniti dalla Casa di Riposo senza oneri a carico dell’ospite dietro prescrizione dei Medici operanti all’interno della struttura.





d) Servizio di fisioterapia.

Il servizio è assicurato giornalmente, dal Lunedì al Venerdì. I fisioterapisti forniscono le necessarie prestazioni riabilitative secondo le patologie dei pazienti al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità, ritardarne l'evoluzione in cronicità e migliorarne la residua capacità.

Il servizio è dotato di palestra adeguatamente attrezzata e di idonea strumentazione.

Il trattamento riabilitativo viene svolto sia in palestra, con attività individuali o di gruppo, sia nelle singole camere di degenza con attività di mobilizzazione degli

ospiti allettati. Il lavoro di questa figura professionale è particolarmente importante sia per il recupero delle funzioni fisiche che per la conseguente crescita di fiducia ed autostima dell'ospite.

e) Attività di Animazione.

Il servizio di animazione è assicurato giornalmente dal Lunedì al Venerdì, inoltre in determinate occasioni e ricorrenze è presente anche al Sabato e alla Domenica e nelle festività. L'animatore, presente nell'arco della settimana, promuove attività di animazione e di ricreazione degli ospiti, provvede allo sviluppo delle abilità percettive, motorie e delle funzioni sensitive anche utilizzando prove di abilità psico - cognitiva e fisica, cerca di sviluppare le abilità ludiche e le capacità residue degli ospiti per migliorarne le performance funzionali.

Promuove gruppi di lavoro, organizza feste e gite secondo uno specifico e dettagliato Programma annuale di attività approvato all'inizio di ciascun anno dal Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo.

Più specificamente, le principali attività possono essere ricondotte a:

- feste e spettacoli: feste di compleanno, castagnate, ricorrenze religiose e laiche;
- gioco della tombola: è un appuntamento tra i più attesi, nelle varie versioni proposte dagli animatori;
- attività creative: si tratta di piccoli lavori manuali eseguiti dagli ospiti con l'ausilio degli animatori ed in seguito esposti in una mostra.
- Uscite di gruppo e gite.



f) Assistenza di base.

Il servizio di assistenza diretta alla persona ricoverata è giornalmente assicurato da Assistenti Socio Assistenziali (A.S.A.) e da Operatori Socio Sanitari (O.S.S.), tutti in possesso del relativo attestato di abilitazione.

Tali operatori suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali:

- Igiene personale;

- Interventi di mobilitazione (es. l'aiuto per l'alzata dal letto, la vestizione, la deambulazione, la conduzione in reparto ed in ambienti comuni, ecc.);
- Nutrizione (distribuzione dei pasti e se necessario alla nutrizione dell'ospite stesso qualora non sia in grado di farlo autonomamente o sia allettato);
- Cura delle condizioni igieniche delle camere di degenza, rifacimento dei letti, riordino e pulizia degli armadi, pulizia degli ausili;

Il personale socio – assistenziale è rappresentato da operatori che più di altri rimane accanto agli ospiti, rileva le particolari ed immediate esigenze e gli eventuali cambiamenti che intervengono durante la giornata, comunicandoli al personale medico il quale valuterà i possibili interventi, inoltre tali operatori effettuano un'azione di sorveglianza, cercando di prevenire il verificarsi di situazioni che potrebbero compromettere la salute degli ospiti.

g) Servizio di cucina interna.

La preparazione degli alimenti viene quotidianamente effettuata dal personale della cucina interna, modernamente attrezzata e debitamente autorizzata.

I menù proposti vengono concordati da un dietologo, dal personale Medico e dal personale della cucina, differenziandoli settimanalmente ed in base alle stagioni, garantendo la varietà e la qualità dei cibi utilizzati e tenendo conto delle esigenze e delle richieste degli ospiti

Il menù viene esposto nei reparti giornalmente.

Esso può essere personalizzato per aderire a particolari esigenze o secondo prescrizioni mediche.



L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

colazione: dalle ore 07,30 alle ore 08,30;

pranzo: dalle ore 11,30 alle ore 12,15;

cena: dalle ore 17,30 alle ore 18,15;

Nel pomeriggio viene distribuito: the, caffè, gelato, altre bevande.

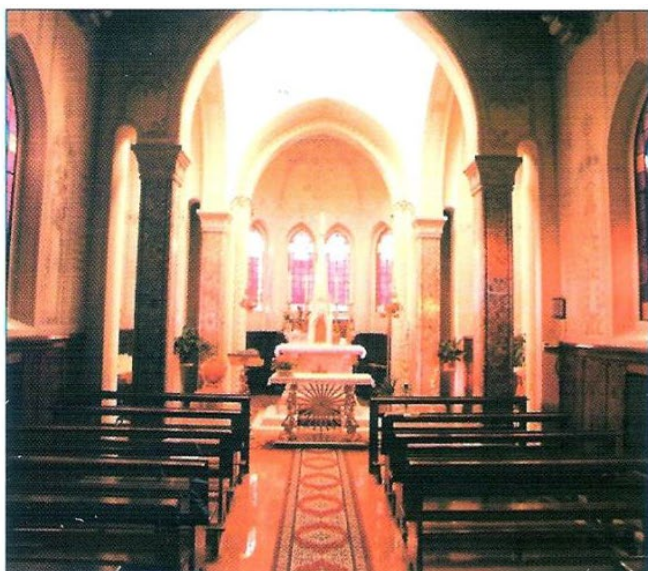
Tutto il personale in servizio è riconoscibile mediante apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile sulle divise o sugli abiti indossati.

h) Assistenza spirituale e religiosa.

Il servizio religioso cattolico, curato da un Sacerdote, garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione della S. Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche.

La S. Messa viene, di norma, celebrata alla domenica e nelle festività alle ore 9,45. Le funzioni religiose sono scandite dai rintocchi di un concerto campanario, programmato elettronicamente, che dispone di ben nove melodie.

Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose, possono chiedere l'assistenza spirituale di un Ministro del proprio culto.



E' presente la camera mortuaria, attrezzata secondo legge, per la vestizione del feretro e la visita medica necroscopica, con adiacente la camera ardente, per le onoranze funebri.

i) Servizio sociale/amministrativo.

L'Ufficio amministrativo della Casa di Riposo svolge, nella generalità dei casi, il servizio sociale a sostegno e aiuto degli ospiti e loro famigliari, per concorrere alla soluzione di problemi insorti durante la permanenza in istituto.

Esso provvede, anche, al calcolo delle rette dovute dagli ospiti, alla loro riscossione e contabilizzazione.

Gestisce i rimborsi, spettanti agli eredi o all'ospite stesso, delle rette pagate e non fruito.

Custodisce gli eventuali valori personali o il denaro degli ospiti. Controlla, in accordo con il Tesoriere dell'Ente, l'esattezza del pagamento delle rette da parte degli ospiti segnalando all'Amministrazione le eventuali inadempienze.

Provvede al rilascio delle Dichiarazioni annuali, di cui al successivo punto 3.7.

Intrattiene, inoltre, rapporti giornalieri con il pubblico (ospiti, parenti, vigili urbani, addetti alle pompe funebri, medico necroscopo, ecc.) che in continuazione si rivolge all'ufficio per le più svariate richieste.

Gestisce le pratiche relative al cambio di residenza degli ospiti accolti nella struttura.

Appare giusto evidenziare che tutte le sopra elencate incombenze, e le altre ancora pur se non apparentemente impegnative richiedono un notevole dispendio di energie oltre che di tempo, che altrimenti toccherebbe agli ospiti.

I) Altri servizi.

La casa di Riposo mette, inoltre, a disposizione dei propri ospiti i seguenti servizi:

- **Pubbliche relazioni.**

Il servizio di pubbliche relazioni viene assicurato dal Direttore Responsabile della Casa di Riposo o, in caso di assenza, da personale amministrativo qualificato. Il servizio ha per finalità quello di assicurare informazioni, accoglienza, tutela e partecipazione. Inoltre, facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati; raccoglie suggerimenti e osservazioni; gestisce reclami e segnalazioni.

- **Servizio telefonico/portineria.**

E' possibile chiamare telefonicamente la struttura in qualsiasi momento della giornata, risponderà un operatore automatico al fine di agevolare lo smistamento delle chiamate a chi di competenza.

- **Visite guidate.**

I visitatori, sempre bene accetti, che intendono visitare la struttura, vengono guidati dal Direttore, o in sua assenza da altro personale adeguato, che fornirà loro tutte le indicazioni e le informazioni utili sul funzionamento della Casa e sull'articolazione dei servizi offerti.

- **Giornali e riviste.**

Gli ospiti hanno a disposizione, nelle sale di soggiorno, alcuni giornali, riviste e libri. E' prevista la istituzione di una biblioteca attrezzata.

- **Barbiere e parrucchiere.**

Il servizio di barberia è assicurato due volte alla settimana a carico dell'Ente. Un parrucchiere per uomo e una parrucchiera per signora, offrono il loro servizio, ad intervalli regolari, all'interno della struttura. La spesa è a parziale carico dell'ospite.

- **Accesso agli atti ed ai documenti e richiesta delle cartelle cliniche.**

Il regolamento per l'esercizio del diritto di accesso agli atti ed ai documenti ed il regolamento riguardante la richiesta di copia della cartella clinica è disponibile presso l'ufficio amministrativo della struttura e sul sito internet: www.cdrosanquiuseppe.it
Inoltre tale regolamento viene allegato alla presente (Allegato n. 7)

- **La giornata tipo.**

La giornata tipo trascorre tra cure infermieristiche e assistenziali, il pranzo, il riposo pomeridiano, la merenda e le varie attività di animazione e riabilitazione negli spazi a ciò destinati.

Mattino:

Ore 7,00 – 9,00

il personale ASA/OSS, procede all'igiene personale degli ospiti a seconda dei bisogni individuali degli stessi, al cambio della biancheria, mentre il personale infermieristico provvede alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi ematici, nonché l'effettuazione di medicazioni.

Indicativamente dalle ore 8,30, il personale Medico effettua le visite giornaliere di controllo.

Ore 7,30 – 8,30

distribuzione della colazione, la quale potrà essere consumata in camera, nelle sale da pranzo, oppure nei soggiorni ai vari piani,

(gli ospiti allettati o inabili verranno direttamente assistiti dagli operatori ASA/OSS).

Ore 9,00 – 11,30 durante la mattinata iniziano le attività di gruppo e individuali di Animazione, Fisioterapiche, Infermieristiche e Mediche, gestite dai vari operatori qualificati.

Ore 11,30 – 12,15 distribuzione del pranzo, viene servito nelle sale da pranzo e/o in camera.

Pomeriggio:

nel primo pomeriggio gli ospiti potranno accedere alle proprie camere, assistiti dal personale ASA/OSS, per il riposo pomeridiano.

Ore 15,00 – 17,30 ripresa delle attività di gruppo e individuali di Animazione, Fisioterapiche, Infermieristiche e Mediche, gestite dai vari operatori qualificati.

Ore 16,00 distribuzione di thé, caffè, gelato, o altre bevande.

Ore 17,30 – 18,15 distribuzione della cena, viene servito nelle sale da pranzo e/o in camera.

Ore 19,30 – 21,00 preparazione degli ospiti per il riposo notturno.

PRIMA TERZA

3.1 Le linee guida dell'assistenza.

L'assistenza ad anziani affetti da patologie multiple e portatori di problematiche che investono diversi campi non può essere condotta semplicemente secondo la cultura e la sensibilità del singolo operatore, ma deve essere indirizzata secondo precise direttive.

In base a queste ultime, frutto delle esperienze e delle conoscenze multidisciplinari sviluppatasi negli ultimi anni sono state elaborate delle linee guida che il personale è tenuto ad osservare scrupolosamente al fine di garantire un'assistenza di qualità.

Alcune di queste ultime possono essere così riepilogate:

- **Igiene ospite:**
in aggiunta all'igiene mattutina praticata al letto dell'anziano e presso i servizi igienici di ogni camera, sono predisposti controlli periodici nel corso della giornata.
Il calendario dei bagni è stabilito in modo da assecondare le esigenze dei singoli ospiti, e tutta l'attività di igiene deve essere condotta nel maggior rispetto possibile della privacy (quindi utilizzando gli appositi locali, ovvero facendo ricorso a mezzi come paraventi e divisori);
- **Somministrazione alimenti e bevande:**
i pasti e le colazioni vengono normalmente serviti a orari fissi, salvo circostanze particolari (ad esempio la prescrizione di diete personalizzate).
Le linee-guida prendono in considerazione anche la somministrazione di bevande secondo orari definiti, con la raccomandazione che almeno una bottiglia d'acqua sia a disposizione dell'ospite in ogni momento della giornata e della notte.
Il personale di assistenza offre aiuto nel caso in cui l'ospite non sia in grado di alimentarsi, completamente o parzialmente, in modo autonomo (in questi casi è gradito, anche se non indispensabile, l'ausilio da parte di parenti o volontari).
- **Prevenzione cadute:**
le cadute rappresentano uno degli incidenti più frequenti, e potenzialmente più gravi; pertanto precauzioni architettoniche (pavimenti non sdruciolevoli, assenza di gradini, ecc.), ambientali (illuminazione adeguata, rimozione di ostacoli), assistenziali (evitare di mettere a contatto persone di cui è nota l'incompatibilità), farmacologiche (precauzioni nella prescrizione di farmaci che possano favorire la perdita dell'equilibrio), riabilitative (potenziamento muscolare e correttezza della marcia), costituiscono parte essenziale di un corpo di indicazioni finalizzate a limitare il più possibile il rischio.
E' comunque importante sottolineare come l'applicazione di ogni protocollo anticadute debba tener conto del rispetto della libertà individuale; pertanto, al momento della scelta di dispositivi che possano limitare la libertà (vedi anche paragrafo contenzione), la decisione viene assunta informando i parenti circa i rispettivi vantaggi e svantaggi dei diversi tipi di soluzioni proponibili.

- Prevenzione e trattamento piaghe da decubito:**
 poiché queste lesioni sono causate da una compressione dei tessuti (contro una sporgenza ossea) per un tempo sufficiente a causare un ischemia dei tessuti stessi, come pure da uno sfregamento dei tessuti su una superficie (lenzuola, cuscini, ecc.), il protocollo preventivo prevede la mobilitazione frequente a orari stabiliti dei pazienti non in grado di muoversi autonomamente, la perfetta manutenzione del letto o della poltrona dell'ospite, l'alimentazione corretta, l'utilizzo di presidi (materassi, cuscini, talloni ere, carrozzine personalizzate), l'igiene con l'utilizzo di materiali non abrasivi. La terapia prevede la detersione accurata delle piaghe stesse, la loro sterilizzazione e successivamente l'impiego di materiali favorenti la riepitelizzazione.
- Trattamento dell'incontinenza:**
 viene utilizzato materiale monouso (pannoloni di varie dimensioni e capacità di assorbimento, contraddistinti da colori diversi) secondo un protocollo individualizzato. L'obiettivo è rappresentato dal mantenere asciutto il paziente per tutte le 24 ore, indipendentemente dal grado di incontinenza, recuperando ove possibile le capacità residue di controllo della funzione sfinterica.
- Utilizzo mezzi di contenzione:**
 è unanimemente condivisa l'opportunità di limitare al minimo indispensabile l'utilizzo dei mezzi di contenzione; pertanto queste misure vengono adottate solamente quando, per prevenire un serio evento lesivo a danno degli anziani ospiti, non sia possibile il ricorso alle normali misure di sorveglianza e controllo. Le nostre linee-guida contemplano il ricorso alla contenzione come eccezionale, temporaneo, da prescrivere direttamente dal medico nei modi e nei tempi. Benchè non rientrino propriamente nel campo della contenzione, anche gli ausili di supporto statico (ad esempio fasce addominali che impediscono all'ospite la caduta dalla carrozzina, sistemi di sostegno, ecc.) vengono prescritti e utilizzati secondo le norme che regolano la contenzione. E' comunque nostro preciso intendimento non utilizzare mai la contenzione come "risposta" a problematiche organizzative o gestionali.

3.2 Il Piano di assistenza individualizzato (PAI)

IL SIGNIFICATO

Da alcuni anni è in atto un profondo ripensamento del progetto assistenziale, focalizzato oggi nella soddisfazione dei bisogni di ogni singolo anziano ospite.

In linea con questa concezione si collocano direttive regionali che richiedono la messa a punto, per ogni ricoverato, di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), ossia di un piano che, attraverso l'individuazione dei bisogni e dei problemi del singolo ospite, tenda a preservarne, ed eventualmente a migliorarne, le abilità residue, a prevenirne il decadimento e le complicanze, a curarne le fasi acute di malattia.

Il PAI si propone così il mantenimento o il conseguimento dell'autosufficienza e del benessere. Va da sé che al raggiungimento di questo obiettivo concorrono in pari misura una conoscenza dettagliata dei problemi e delle capacità residue dell'ospite, un conoscenza altrettanto profonda delle possibilità offerte dai diversi tipi di intervento

(farmacologico, fisioterapico, animativo, ecc.), e la capacità di offrire un ambiente protesico, in grado cioè di supportare i deficit di ogni singolo ospite.

Sia al momento della messa a punto del piano che a ogni verifica periodica concorrono tutte le figure professionali (medico, infermiere, terapeuta della riabilitazione, animatori, personale ausiliario); la preparazione e l'aggiornamento di queste figure professionali è perciò determinante.

LA VALUTAZIONE DEI BISOGNI DEGLI ANZIANI OSPITI

Per ottenere un quadro completo delle condizioni degli ospiti, è necessario ricondursi a dei criteri di indagine validati, condivisi e riproducibili, offerti dal personale competente in ogni singolo settore (sanitario, sociale, animativo, riabilitativo, ecc.).

La valutazione multifunzionale, nel cui contesto occupano un posto di rilievo **le scale, le schede e gli indici di valutazione**, risponde a questi criteri e assicura un riscontro numerico, permettendo di definire la situazione di base e le sue variazioni nel tempo in modo obiettivo, riproducibile e confrontabile.

Si tratta di strumenti utilizzati a livello internazionale e validati su migliaia di pazienti, in grado di rendere confrontabili i dati provenienti non solo nell'ambito della stessa struttura, ma da struttura a struttura di regioni o nazioni diverse.

In geriatria sono state proposte decine di tali sistemi valutativi, in grado di esplorare ogni area (fisica, psichica, cognitiva, psicologica) dell'anziano ospite.

Nella nostra struttura alcune scale di base vengono applicate a tutti i ricoverati, mentre altre sono riservate a situazioni o pazienti particolari (ad esempio degenti affetti dal morbo di Alzheimer).

Una scala di valutazione (la RSS, *relatives stress scale*) è infine riservata ai parenti, onde misurare la situazione di stress del parente stesso.

Le scale di valutazione di base sono le seguenti:

- Mini Mental State examination
- D.L. (Indice d indipendenza nelle attività della vita quotidiana)
- Indice di Barthel (valutazione del carico assistenziale)

Le scale di valutazione impiegate per situazioni particolari sono le seguenti:

- UCLA Neuropsychiatric Inventory
- RSS (valutazione stress dei parenti)
- Scala di Hachinsky
- Clinical dementia rating scale
- GDS (scala della depressione dei pazienti geriatrici)
- SIB (valutazione della demenza di grado severo)
- Patien Social Behaviour Scale
- Indice di rischio ulcere da compressione
- Grado di coma
- Altre

3.3 Il ricovero

Nella Residenza potranno essere ammesse persone che hanno acquisito il domicilio di soccorso in uno dei Comuni facenti parte del territorio della Regione Lombardia, di età non inferiore ad anni 65.

E' prevista la possibilità di ammettere ospiti anche in deroga al limite di età previa autorizzazione del Consiglio di Amministrazione di questo Ente su proposta motivata del Presidente, e del Responsabile Sanitario.

La richiesta di ammissione, redatta su modulo rilasciato da questa RSA, dovrà essere presentata dall'interessato ovvero, in caso di impossibilità, da un parente o da chi ne eserciti la tutela a norma di legge.

Le domande di ammissione, saranno sottoposte all'esame del Direttore/Responsabile e del Responsabile Sanitario della RSA, che redigeranno la graduatoria relativa.

Ai fini della formazione della graduatoria, il gruppo di valutazione anzidetto riserverà la priorità alle persone particolarmente svantaggiate e che versano in grave stato di bisogno ed in maggior abbandono, riservando la precedenza a quelle residenti in Dorno e successivamente a quelle residenti negli altri Comuni della Provincia e della Regione.

Ad integrazione dei dati risultanti dalla domanda di ammissione, il gruppo di valutazione potrà acquisire ogni ulteriore notizia e condurre accertamenti nei modi che riterrà più opportuni, non escluse visite mediche agli interessati, da effettuare a cura del Responsabile sanitario.

I criteri di formazione e le modalità di gestione delle liste d'attesa, sono dettagliatamente descritte nella Procedura allegata (Allegato n. 5).

3.4 Procedura di accoglienza e di presa in carico dell'ospite

Le procedure di accoglienza e di presa in carico dell'ospite, sono dettagliatamente descritte nel relativo Protocollo allegato in appendice alla presente, al quale si rinvia (Allegato n. 5).

E' evidente che, compatibilmente con le condizioni cognitive dell'anziano, il suo ingresso nella residenza avverrà con il suo consenso; è in ogni caso di fondamentale importanza che l'inserimento avvenga nella misura meno traumatica possibile.

Al momento del ricovero, viene richiesta la seguente documentazione, da presentare:

Al medico responsabile:

- Eventuale cartella clinica o foglio di dimissioni da ospedale;
- Scheda di ricognizione farmacologica rilasciata dal Medico curante di medicina generale;
- Elenco terapie attualmente praticate.

All'Ufficio amministrativo:

- Tessera sanitaria, eventuali tessere di esenzione da ticket per patologie;
- Codice fiscale;
- Documento d'identità;
- Eventuale riconoscimento di invalidità civile.

Effetti personali:

- Biancheria intima (almeno otto cambi per stagione);
- Salviette e asciugamani;

- Vestiti, vestaglie, ciabatte, scarpe ecc. in quantità sufficiente a seconda delle esigenze personali e della capacità degli armadi.
- All'ingresso verrà assegnato un numero identificativo che verrà applicato su ogni singolo indumento componente il guardaroba dell'ospite.

Note:

Poiché il lavaggio a macchina potrebbe danneggiare gli indumenti in lana o particolarmente delicati, si prega di limitarne l'uso o di provvedere personalmente alla loro manutenzione.

Oggetti di valore o denaro possono essere tenuti dagli ospiti in grado di amministrarli e di custodirli con sicurezza. La Direzione della R.S.A. declina ogni responsabilità in caso di furti o smarrimenti eccettuati i valori dati in custodia alla stessa.

La Direzione, informando preliminarmente l'anziano ospite e i suoi famigliari, si riserva la facoltà del cambio della camera assegnata.

3.5 Le rette di ricovero

Le rette di ricovero, da valere per l'anno successivo, vengono, di norma, definite entro il 31 dicembre di ciascun anno, contestualmente alla predisposizione del Bilancio di previsione della Casa di Riposo da parte del Consiglio di Amministrazione.

Le rette di ricovero sono onnicomprensive di tutti i servizi illustrati nella presente, ad eccezione: servizio di parrucchiere, spese telefoniche, ticket per esami e/o visite specialistiche, trasporti in ambulanza.

Le rette ed i servizi inclusi ed esclusi da esse vengono meglio descritte negli allegati successivamente riportati (Allegati n. 1 e 3)

3.6 Pagamento della retta

Il pagamento delle rette e di eventuali servizi accessori negli importi definiti dal Consiglio di Amministrazione, sarà effettuato in via anticipata, **entro il giorno 10 (dieci) di ogni mese**, presso l'Ufficio Amministrativo.

Ai fini del computo delle giornate di presenza saranno applicate le seguenti regole:

- a) La giornata di accettazione e la giornata di dimissione saranno considerate come un'unica giornata di degenza.
- b) Le giornate di assenza temporanee degli Ospiti dovute a ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia per festività, vacanze, ecc. verranno computate come giornate di presenza, essendo garantito all'ospite il mantenimento del posto letto.

3.7 Rilascio certificazione ai fini fiscali

L'Ufficio Amministrativo provvede puntualmente, in tempo utile per la presentazione del modello 730, al rilascio della certificazione ai fini fiscali delle spese sanitarie sostenute dagli ospiti o dai loro familiari, prevista dalla delibera della Giunta Regionale 21 marzo 1997 n. 26316 e successive modifiche e integrazioni, attestante la componente della retta relativa ai costi sostenuti per le spese mediche e di assistenza specifica ai fini delle detrazioni fiscali in sede di dichiarazione annuale dei redditi. Tale certificazione deve essere redatta secondo le indicazioni della vigente normativa fiscale in tema di detrazioni e deducibilità dei costi.

3.8 Dimissione degli ospiti

La dimissione dell'ospite dovrà, a cura dell'ospite stesso o dei suoi familiari, essere comunicata all'Ufficio Amministrativo con un preavviso di almeno una settimana.

In difetto, dovrà essere corrisposta all'Ente la retta giornaliera per tale periodo di mancato preavviso.

Al momento della dimissione, il Responsabile sanitario stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziale, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, le necessarie modifiche ambientali, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Le modalità delle dimissioni sono concordate con la famiglia ed i servizi territoriali, o altre strutture di ricovero, in occasione di trasferimenti.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- la relazione clinica in busta chiusa;
- la documentazione clinica personale postata dal paziente.

La procedura di dimissione dell'ospite, è dettagliatamente descritta in allegato alla presente (Allegato n. 6).

3.9 Orario di visita

Ogni giorno compresi i festivi dalle ore 8,00 alle 21,00. In casi particolari è possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari. E' possibile contattare telefonicamente il proprio familiare ricoverato in qualsiasi momento passando attraverso il centralino dell'Istituto, tel. 0382/84002.

3.10 Menù tipo

La Casa di Riposo ha fatto proprio, adattandolo, il menù tipo proposto dall'ASL di Pavia, riportato in appendice, che è stato ritenuto dalla Direzione Sanitaria ottimale dal punto di vista dietetico.

MENU' TIPO

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
1° Settimana						
Pranzo Pasta al pomodoro (2) Scaloppine di tacchino al vino Contorno - Frutta	Risotto allo zafferano (2) Petti di pollo al limone Contorno - Frutta	Pasta burro e salvia Spezzatino di manzo Contorno - Frutta	Gnocchi alla romana (2) Filetti di nasello agli aromi Contorno - Frutta	Riso e lenticchie (1) Frittata con verdure Contorno - Frutta	Pasta al pesto (2) Cosce di pollo arrosto Contorno - Frutta	Paglia e fieno al ragu' (3) Tortino di spinaci Contorno - Frutta
Cena Riso in brodo (5) Polpette di verdure Contorno - Frutta	Zuppa di orzo con legumi (4) Pomodori ripieni Contorno - Frutta	Passato di verdure (5) Bocconcini di formaggi misti Contorno - Frutta	Pastina in brodo (5) Stornato di finocchi Contorno - Frutta	Crema di verdure con pasta (6) Mozzarella alla caprese Contorno - Frutta	Riso e prezzemolo (5) Stornato di zucchine e carote Contorno - Frutta	Minestra primavera (5) Affettato di salumi misti Contorno - Frutta
2° Settimana						
Pranzo Risotto ai funghi (2) Lonza al latte Contorno - Frutta	Pasta al pomodoro e olive (2) Fesa di tacchino agli aromi Contorno - Frutta	Pasta e fagioli (1) Pollo lesso Contorno - Frutta	Risotto allo zafferano con carote (2) Polpette di pollo al forno Contorno - Frutta	Pasta di verdure (2) Cotoletta di pesce Contorno - Frutta	Pasta ricotta e piselli (3) Uova con verdure Contorno - Frutta	Ravioli di magro alla salvia (3) Bollito misto Contorno - Frutta
Cena Pastina in brodo vegetale (5) Involtini di prosciutto cotto Contorno - Frutta	Riso e spinaci (5) Timballo di formaggio Contorno - Frutta	Crema di patate e cipolle (6) Stornato di verdura Contorno - Frutta	Zuppa di ceci (4) Tortino di verdure Contorno - Frutta	Minestra primavera (5) Formaggi misti Contorno - Frutta	Riso in brodo (5) Bresaola al limone con grana Contorno - Frutta	Minestrone di verdure (5) Zucchine ripiene Contorno - Frutta

MENU' TIPO

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
3° Settimana						
Pranzo						
Pasta e ceci (1)	Risotto verde (2)	Pasta alle zucchini	Pasta al sugo vegetale (2)	Risotto alla parmigiana (3)	Insalata di riso	Gnocchi al gorgonzola (3)
Omelette o frittata con erbe	Sogliola alla mugnaia	Involtili di pollo	Lonza arrosto	Tonno	Hamburger	Pollo al limone
Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta
Cena						
Passato di verdure (5)	Pastina in brodo (5)	Minestra primavera (5)	Pastina in brodo (5)	Zuppa di cannellini (4)	Riso e porri (5)	Crema di zucca (6)
Tachino al latte	Polpettone di carne di tacchino	Flan arlecchino	Sformato di finocchi	Bocconcini di formaggi misti	Affettato misto	Porchetta al forno
Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta
4° Settimana						
Pranzo						
Risotto al pomodoro (2)	Pasta con ricotta e spinaci (3)	Pasta con fave (1)	Risotto con asparagi (2)	Pasta alle melanzane(2)	Pasta al tonno (3)	Lasagne o tortellini in brodo (3)
Tranci di trota al forno	Filetti di tacchino al marsala	Polpettone di pollo	Lonza agli aromi	Uova al tegamino	Petto di pollo ai funghi o alle verdure	Bollito misto o stufato con cavolfiore
Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta
Cena						
Pasta e patate (4)	Minestra primavera (5)	Pastina in brodo vegetale (5)	Minestrone di verdure (5)	Riso e bietole (5)	Riso al prezzemolo (6)	Pastina in brodo (5)
Ricotta o primosale alle erbe	Carpaccio di bresaola	Affettato misto	Involtili di prosciutto cotto	Formaggi misti	Tortino di formaggio	Prosciutto e melone
Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta	Contorno - Frutta

- ✓ Tale piano dietetico base prevede comunque la presenza di un primo in brodo in alternativa al primo asciutto, e in presenza sia a pranzo che a cena di formaggio o affettati in alternativa al secondo piatto.
- ✓ E' consigliabile, per i primi, utilizzare anche pasta integrale, riso integrale o parboiled, farro, orzo, miglio.
- ✓ La scelta dei formaggi deve essere tra: ricotta, primosale, bel paese, quartirolo, mozzarella, fontina, taleggio, asiago, caciotta, gorgonzola, crescenza. Da escludere tutta la categoria dei formaggi fusi (per es. sottilette o formaggini).
- ✓ La scelta del pesce deve essere tra: merluzzo, nasello, sogliola, platessa, pesce spada, halibut, trota, tutti senza lisce. Da escludere crostacei e molluschi.
- ✓ E' bene variare la verdura (cotta o cruda) consumandola fresca di stagione o surgelata. E' da evitare la verdura in scatola: patate e legumi non sono verdure e quindi contorni.
- ✓ E' bene consumare frutta fresca di stagione, evitare quella in scatola.
- ✓ Per la merenda alternare tra:
 - pane e marmellata o cioccolato;
 - latte o the e biscotti secchi;
 - yogurt e frutta fresca o succo di frutta;
 - gelato;
 - merendine tipo pan di spagna o crostatine alla frutta/marmellata;
 - budino.
- ✓ Elenco di piatti alternativi corrispondenti a quelli che nel menù presentano a fianco lo stesso numero. Tali piatti possono sostituire il corrispettivo piatto presente nel piano dietetico rispettando però la tipologia delle preparazione stessa, (se pasta o riso, se asciutto o in brodo).

(1) Paste o risi con legumi

- ✓ Pasta e lenticchie.
- ✓ Pasta con piselli e carciofi.
- ✓ Pasta con fave secche.
- ✓ Pasta con fave fresche.
- ✓ Riso e ceci.
- ✓ Riso e fagioli.

(2) Paste o risi o gnocchi con verdure senza legumi

- ✓ Pasta al ragù vegetale.
- ✓ Gnocchetti di zucca.
- ✓ Bigoli con i finocchi.
- ✓ Bucatini al basilico.
- ✓ Farfalle al limone.
- ✓ Pasta ai peperoni.
- ✓ Pasta agli spinaci.

- ✓ Reginette ai carciofi.
- ✓ Fusilli alla rucola.
- ✓ Spaghetti agli asparagi.
- ✓ Pasta e broccoli.
- ✓ Spaghetti alle olive.
- ✓ Spaghetti al pomodoro e olive.
- ✓ Spaghetti con la zucca.
- ✓ Tagliatelle ai funghi.
- ✓ Trenette alle verze.
- ✓ Polpettine di riso.
- ✓ Risotto ai carciofi.
- ✓ Risotto al pomodoro e basilico.
- ✓ Risotto con il radicchio.
- ✓ Riso con le verze.
- ✓ Riso pilaf agli asparagi.
- ✓ Riso e limone.
- ✓ Riso alla rucola.
- ✓ Riso e finocchi.
- ✓ Risotto con carote.
- ✓ Orecchiette con le cime di rapa.
- ✓ Spaghetto aglio, olio e peperoncino.
- ✓ Spaghetti all'alloro o maggiorana.
- ✓ Spaghetti alle melanzane.
- ✓ Trenette alle verze.
- ✓ Vermicelli ai porri.

(3) Paste o risi o gnocchi con sughi diversi (non a base di legumi o verdure)

- ✓ Gnocchi alla romana.
- ✓ Maccheroni con ricotta.
- ✓ Pasta con parmigiana di zucchine.
- ✓ Spaghetti con ricotta e menta.
- ✓ Spaghetti al radicchio.
- ✓ Spaghetti al prezzemolo e basilico.
- ✓ Gnocchi di ricotta e spinaci.
- ✓ Risotto con fonduta.
- ✓ Gnocchi di patate al ragù.
- ✓ Tagliatelle al coniglio o alla lepre.
- ✓ Tagliolini al vino.
- ✓ Bigoli con le sarde.
- ✓ Penne al salmone.
- ✓ Tagliatelle con la trota.
- ✓ Bigoli al gorgonzola.
- ✓ Pasta con parmigiana di zucchine.
- ✓ Pasta e patate.
- ✓ Spaghetti al pecorino.
- ✓ Tortelli di zucca.
- ✓ Gnocchi di spinaci.
- ✓ Risotto con acciughe e finocchi.
- ✓ Risotto al nero di seppia.

(4) Paste o risi o altri cereali in brodo con legumi.

- ✓ Minestra di ceci.
- ✓ Minestra di fave.
- ✓ Minestra di fave e patate.
- ✓ Zuppa di miglio e ceci.
- ✓ Minestra di riso e lenticchie.
- ✓ Minestra di bucatini e lenticchie.
- ✓ Minestrone d'orzo con legumi.
- ✓ Minestrone ligure.
- ✓ Zuppa di fagioli.
- ✓ Zuppa d'orzo e lenticchie.
- ✓ Minestra di patate e piselli.

(5) Paste o risi o altri cereali in brodo senza legumi

- ✓ Minestra di riso e spinaci.
- ✓ Minestrone campagnolo con pasta o riso.
- ✓ Zuppa d'orzo con verdure.
- ✓ Zuppa d'orzo e spinaci.
- ✓ Zuppa di miglio e zucca.
- ✓ Minestra di farro e carote.
- ✓ Minestra di farro e verdure.
- ✓ Minestrone di polenta.
- ✓ Minestra di porri con pasta.
- ✓ Minestra di miglio e zucca.
- ✓ Minestra di funghi e patate.
- ✓ Minestra di grano.
- ✓ Minestra di cuscus.

(6) Creme o passati di verdure senza legumi.

- ✓ Passato denso di verdure di stagione senza legumi con pasta o riso o altri cereali.
- ✓ Zuppa di carciofi.
- ✓ Crema di asparagi.
- ✓ Zuppa di cipolle.
- ✓ Zuppa di carciofi.
- ✓ Zuppa di funghi.
- ✓ Pappa col pomodoro.

- ✓ Elenco di secondi alternativi che possono sostituire il corrispettivo piatto presente nel piano dietetico rispettando però la tipologia della preparazione stessa (se manzo, pesce,...).

Manzo

- ✓ Arrosto di manzo.
- ✓ Bistecca alla fiorentina.
- ✓ Bistecchine ai funghi.
- ✓ Manzo marinato al limone.
- ✓ Bruschet.

- ✓ Manzo alla pizzaiola.
- ✓ Fegato alla veneziana.
- ✓ Filetto al pepe verde.
- ✓ Polpette di carne.
- ✓ Tagliata di manzo.
- ✓ Scaloppine ai funghi o al limone.
- ✓ Spezzatino di carciofi.
- ✓ Stufato al latte.

Lonza

- ✓ Arrosto con patate.
- ✓ Cotechino con le verze.
- ✓ Involtini di verza.
- ✓ Spezzatino di maiale.

Pollo o tacchino

- ✓ Pollo/tacchino con patate e peperoni.
- ✓ Involtini di pollo/tacchino.
- ✓ Pollo/tacchino in salsa piccante.
- ✓ Pollo/tacchino alla pizzaiola.

Pesce

- ✓ Polpettone di pesce.
- ✓ Tranci di salmone al vino.
- ✓ Baccalà alle olive.
- ✓ Baccalà con le patate.
- ✓ Spezzatino di palombo.

A cura del Servizio Igiene degli alimenti e Nutrizione dell'Asl di PV, tel. 0382/432451

<i>ORTAGGI E LEGUMI</i>		• per primo e secondo piatto	5
insalata	60	• per contorno	10
pomodori per insalata	100	Burro	10
carote o finocchi crudi	100		
carote o finocchi cotti	200	<i>DESSERT</i>	
cavolfiore	250	Yogurt con frutta	125
peperoni o melanzane	200	Zucchero	20 in tutto il giorno
spinaci, biette	300	Miele	20 in tutto il giorno
zucchine	250	Marmellata	25-30
fagiolini	250	Budino	150
legumi (piselli, lenticchie)	120	Gelato	150
verdure miste per minestrone, passati, creme	180		
verdure miste per timballi o sformati	150	<i>FRUTTA FRESCA</i>	
carciofi, asparagi, funghi con riso o pasta	40	Frutta di stagione cruda o cotta	200-250
zucca e zucchine con riso o pasta	60		
legumi secchi con riso o pasta	25		
		<i>BEVANDE</i>	
<i>CONDIMENTI</i>		Succo di frutta	125
Olio extravergine d'oliva a crudo:		Spremute di agrumi	150

PARTE QUARTA
(Tutela e partecipazione)

4.1 Questionario annuale – Procedure relative alla valutazione della qualità erogata e percepita di soddisfazione dell'ospite o suoi familiari.

a) Strumenti utilizzati

La Casa di Riposo San Giuseppe, al fine di monitorare il grado di soddisfazione degli utenti e del caregiver, rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rilevazione di eventuali disservizi, ha predisposto n. 3 questionari da distribuire annualmente ai seguenti soggetti:

- Ospiti;
- Familiari degli ospiti;
- Personale in servizio.

b) Modalità e tempi di valutazione

La somministrazione dei questionari deve di regola avvenire in modo da averne la restituzione all'incirca verso la metà del mese di dicembre, introducendo i questionari nell'apposita urna predisposta nell'atrio di ingresso della struttura.

La distribuzione normalmente avviene consegnando personalmente il questionario agli ospiti, se in grado di provvedere alla compilazione, ai familiari degli ospiti ed al personale, da parte dell'animatore della Casa di Riposo.

L'elaborazione dei risultati avverrà entro il successivo mese di febbraio da parte di una commissione interna costituita dal Direttore generale e dal Direttore Sanitario della struttura.

La Commissione valuta le risposte pervenute nei vari questionari traendone dati riepilogativi, riportati su un'apposita scheda, predisponendo eventuali modalità di intervento per migliorare aspetti organizzativi sui quali si sia riscontrato un significativo grado di insoddisfazione, qualora applicabili, oppure le modalità di comunicazione agli interessati circa l'impossibilità oggettiva di migliorare determinati aspetti.

I risultati dei questionari vengono portati a conoscenza degli ospiti e dei familiari degli stessi, pubblicando la scheda di rilevazione nelle apposite bacheche presenti nella struttura, per la durata di 15 giorni.

In allegato, per completezza di informazione, vengono riportati i questionari sopra descritti

Questionario informativo annuale - per gli Ospiti

	Molto Migliorate	Poco Migliorate	Stazionario	Un Po' Peggiorate	Molto Peggiorate
Come giudica le sue condizioni da quando è nostro ospite ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Come giudica i seguenti servizi?

	Molto Soddisfacente	Soddisfacente	Un Po' Insoddisfacente	Molto Insoddisfacente
La cura dell'igiene della sua persona.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il rispetto e la riservatezza del pudore.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cortesia del Personale Ausiliario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il rifacimento del letto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La pulizia della sua stanza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La pulizia dei locali di uso comune.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La tempestività con cui il personale risponde ad una sua chiamata.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il tempo che intercorre, durante i pasti, tra il primo ed il secondo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La temperatura a cui vengono serviti i cibi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La quantità del cibo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualità del cibo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La varietà del menù.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cortesia del personale infermieristico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La tempestività con cui il personale infermieristico risponde alle chiamate.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le attività ricreative organizzate dagli animatori.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'assistenza medica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'assistenza fisioterapica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio di lavanderia/stireria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Questionario annuale - per i Parenti dell'Ospite

Gentile Signora/Signore,

Le saremmo grati se volesse dedicare alcuni minuti del Suo tempo alla compilazione di questo questionario. Le risposte che ci darà saranno di aiuto per migliorare ulteriormente la qualità dell'Assistenza offerta agli ospiti.

Nel pregarLa pertanto di rispondere in tutta sincerità alle seguenti domande, desideriamo ringraziarLa per la collaborazione prestata.

Come valuta l'ambientamento del suo parente ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ottimo	Buono	Discreto	Scarso
Come giudica l'assistenza che riceve il suo parente ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ottimo	Buono	Discreto	Scarso
Come valuta la cortesia del personale ausiliario ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ottimo	Buono	Discreto	Scarso
Come valuta la cortesia del personale infermieristico ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ottimo	Buono	Discreto	Scarso
Come giudica il modo in cui viene eseguita l'igiene personale del suo parente ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ottimo	Buono	Discreto	Scarso
Come giudica la pulizia degli spazi comuni ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ottimo	Buono	Discreto	Scarso
Come giudica le attività ricreative organizzate dagli animatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ottimo	Buono	Discreto	Scarso
Ritiene di aver informazioni sufficienti sulla salute del suo parente ?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
		SI		NO
Ritiene di essere ascoltato quando fa presente un problema?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
		SI		NO
Quando si evidenzia un problema al suo parente si sente coinvolto nella risoluzione ?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
		SI		NO
Ritiene che la sua presenza sia importante per il benessere del suo parente ?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
		SI		NO
Si sente ben accetto dagli operatori, quando viene a visitare il suo parente ?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
		SI		NO

Questionario annuale - per il Personale

Qualifica:	ASA <input type="checkbox"/>	OSS <input type="checkbox"/>	INFERMIERISTICO <input type="checkbox"/>	MEDICO <input type="checkbox"/>	ANIMATORE <input type="checkbox"/>
	CUCINA <input type="checkbox"/>	LAVAND./STIR. <input type="checkbox"/>	AMMINISTRATIVO <input type="checkbox"/>		

	NO	POCO	ABBASTANZA	SEMPRE
Nel mio lavoro mi sento all'altezza della situazione ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La mia preparazione professionale è adeguata ai compiti che svolgo ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mi piace il lavoro che faccio ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Affronto con serenità le situazioni lavorative che mi si presentano ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mi sento apprezzato dai miei colleghi e dai miei superiori ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mi sforzo di fare con sollecitudine i compiti che mi vengono assegnati ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Riesco ad esprimere le mie idee ai colleghi e ai superiori ?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sono aperto al dialogo con tutte le persone che mi circondano ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sono disponibile ad aiutare i miei colleghi ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I miei colleghi sono disponibili ad aiutarmi ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lavoriamo tutti insieme per lo stesso obiettivo ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mi sento stimolato a dare il meglio di me ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'organizzazione del lavoro mi permette di lavorare bene ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mi è capitato di dare suggerimenti alla direzione ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I miei suggerimenti sono stati presi in considerazione ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il lavoro che faccio mi migliora come persona ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il lavoro che faccio mi soddisfa ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vorrei effettuare corsi di aggiornamento sui seguenti argomenti:

4.2 Prevenzione e gestione dei disservizi – Regolamento pr la gestone e il trattamento dei reclami e dei disservizi, delle segnalazioni e dei suggerimenti.

La Casa di Riposo “San Giuseppe”, favorisce la partecipazione degli Ospiti e dei loro famigliari attraverso gli strumenti indicati nella vigente normativa e nel presente regolamento.

Per “reclamo o disservizio” si intende ogni forma di insoddisfazione espressa nei confronti delle attività svolte dalla Casa di Riposo e dei servizi erogati dalla stessa, ivi compresa ogni segnalazione formale per una situazione di disagio causata da un disservizio.

Chiunque può proporre un suggerimento, una segnalazione un disservizio e/o un reclamo all’Amministrazione riguardante sia uffici che servizi.

Tutti i soggetti possono rivolgere all’Amministrazione suggerimenti per migliorare il funzionamento dei servizi o, eventualmente, apprezzamenti per il loro buon funzionamento.

La Casa di Riposo si impegna a rispondere, in ogni caso, ai reclami ai disservizi e ai suggerimenti segnalati, secondo la procedura delineata successivamente.

La presentazione del reclamo non preclude il ricorso ad altri mezzi di tutela, amministrativi o giurisdizionali, del ricorso al Difensore civico o ad altri strumenti alternativi di risoluzione delle controversie.

Il Direttore/Responsabile della struttura è titolare delle funzioni amministrative necessarie alla gestione del reclamo o del disservizio. In particolare cura il rapporto con il proponente e assicura allo stesso le informazioni relative allo stato delle pratiche che lo riguardano.

Gli Ospiti o loro famigliari possono proporre un reclamo agli uffici dell’Ente in forma scritta o verbale. In caso di disservizio può essere presentato reclamo anche direttamente ai responsabili di area utilizzando un apposito modulo.

Gli uffici trasmettono il reclamo o il disservizio al Direttore/Responsabile, il quale garantisce la raccolta e la tracciabilità dei reclami e disservizi rilevati registrandoli in un apposito registro, predisponendo le relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione , se di interesse collettivo.

• Procedura

La procedura di gestione dei reclami e dei disservizi è articolata in tre fasi:

1. Accoglienza

Il Direttore/Responsabile provvede alla registrazione in apposito registro delle seguenti informazioni:

- Fatti e circostanze su cui si fonda il reclamo o il disservizio, eventuale urgenza, data di presentazione;
- Dati necessari per le relative comunicazioni di risposta.

2. Trattamento

La Casa di Riposo provvede a svolgere l’istruttoria relativa al reclamo o disservizio presentato e cioè ad individuare le cause del disservizio lamentato.

3. Risposta

La Casa di Riposo fornisce risposta al proponente il reclamo o disservizio entro e non oltre 30 giorni dalla data di presentazione. Nelle risposte fornite dovranno essere osservati i principi di semplicità e chiarezza della comunicazione. La risposta dovrà essere completa e motivata in relazione all’istruttoria svolta.

La risposta può essere data: via e-mail, fax, o posta.

Nel caso in cui dall'istruttoria non risultino responsabilità della Casa di Riposo la procedura di reclamo si conclude dando immediata notizia della situazione riscontrata all'utente che potrà, ove lo ritenga, attivare altri mezzi di tutela.

Nel Caso in cui il reclamo o il disservizio non possa essere risolto entro 30 giorni va fornita, una comunicazione di cortesia al proponente, contenente la giustificazione dei tempi di ritardo.

Nel caso in cui venga riconosciuto il disservizio la Casa di Riposo si attiva per rimuovere, ove possibile, le cause della criticità segnalata.

La Casa di Riposo effettua annualmente il monitoraggio quantitativo e qualitativo dei reclami e dei disservizi ricevuti al fine di migliorare i servizi e le attività svolte.

Casa di Riposo "San Giuseppe"
27020 DORNO (PV)

Al Direttore/Responsabile
Sede

4.3 Oggetto: Questionario di segnalazione.

Il sottoscritto _____
parente del sig./ra _____

ospite presso la vostra residenza, al fine di contribuire al miglioramento del servizio, la informa di non essere soddisfatto del seguente servizio.

- CUCINA
- MEDICO
- PULIZIA
- FISIOTERAPIA
- LAVANDERIA
- SEGRETERIA ACCOGLIMENTO
- PERSONALE DI ASSISTENZA
- DIREZIONE
- PERSONALE INFERMIERISTICO
- ANIMATORE
- ALTRI (da specificare)

per i seguenti motivi _____

La prego gentilmente di intervenire nel merito autorizzandola a segnalare quanto esposto ad eventuali terzi soggetti competenti.
Distinti saluti.

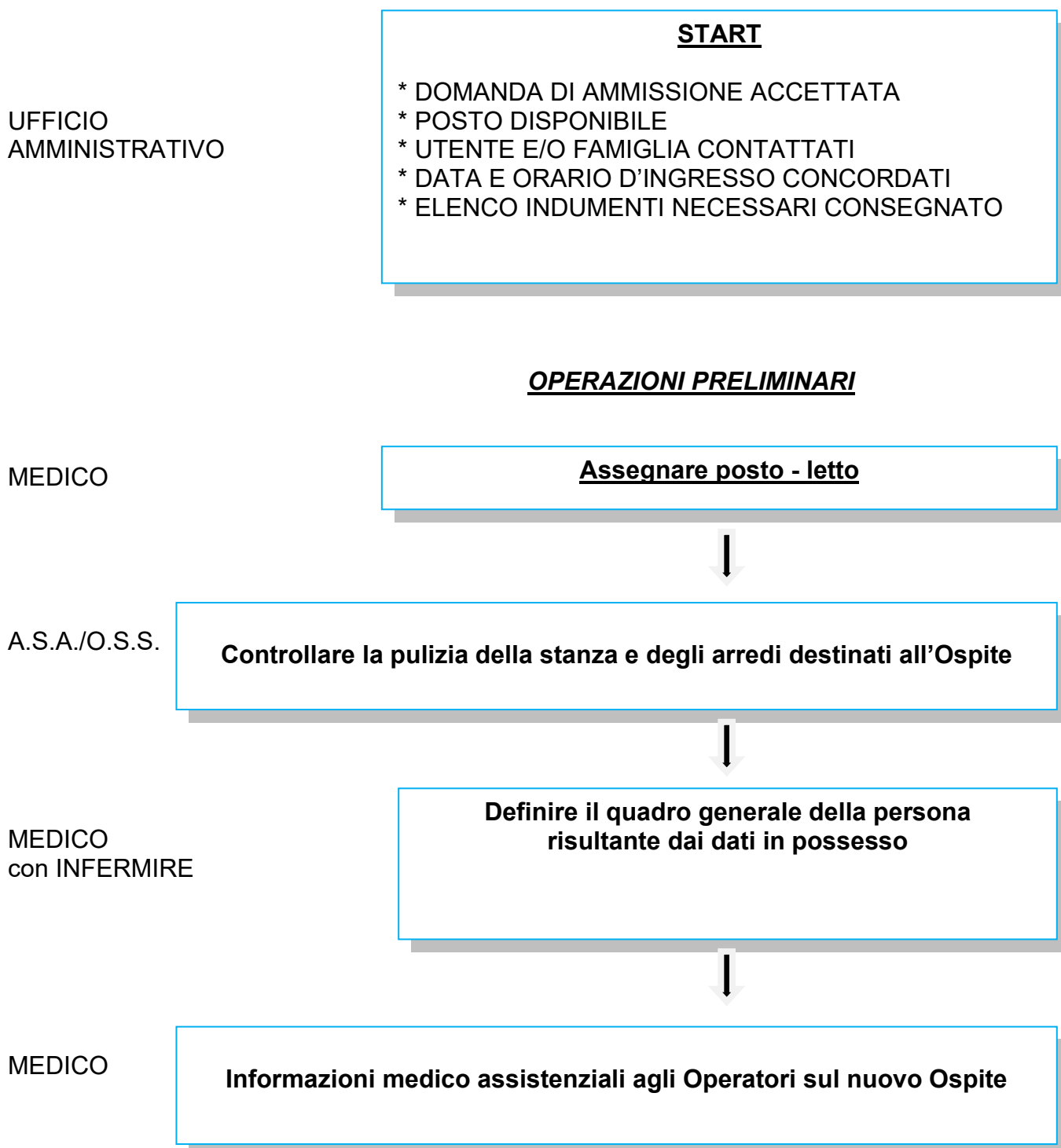
Dorno, li _____

Modalità di compilazione:

Barrare i servizi di cui si evidenzia l'insoddisfazione per poi esporre con più chiarezza, ove possibile, i fatti le date e identificare, se direttamente responsabili, i soggetti di cui è causa la lamentela.

4.4 PROTOCOLLO DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DELL'OSPITE.

Al fine di rendere più intellegibile e, quindi, efficace il procedimento di accoglienza dell'ospite, si schematizzano le seguenti fasi, che devono essere rigorosamente osservate dagli operatori della Casa di Riposo.



ACCOGLIENZA

INFERMIERE
+
EDUCATORE/ANIMATORE
+A.S.A./O.S.S.

Al momento dell'ingresso dell'Ospite nella Casa:
* accogliere Ospite e parenti
* presentare agli stessi gli operatori del reparto
* iniziare colloqui e procedure per definire il quadro socio – relazionale - affettivo della persona

INFERMIERE
+
EDUCATORE/ANIMATORE
+
A.S.A./O.S.S.

Raccogliere informazioni da anziano e/o familiari finalizzate alla conoscenza dello stesso

INFERMIERE
+
EDUCATORE/ANIMATORE
+
A.S.A./O.S.S.

Accompagnare l'Ospite nella sua stanza
* presentargli il compagno di camera
* collaborare per favorire la conoscenza e l'accettazione reciproca

EDUCATORE/ANIMATORE
+
A.S.A./O.S.S.

Aiutare l'Ospite e/o i familiari nella sistemazione del Corredo nell'armadio

LAVANDERIA

Personalizzare il corredo (se l'operazione non viene Effettuata dai familiari)

I.P.

* Comunicare il nuovo arrivo agli operatori della Cucina
* Assegnare posto a tavola

INFERMIERE
+
EDUCATORE/ANIMATORE
+
A.S.A./O.S.S.

* **Accompagnare l'Ospite in visita agli ambienti del suo reparto**
* **presentarlo agli altri Ospiti**
* **(accompagnare lo stesso e i suoi familiari a visitare anche gli altri ambienti comuni della Casa)**
* **Informare l'Ospite sulle abitudini e gli orari della Casa**

* **Riaccompagnare l'Ospite nella propria stanza**

4.5 CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

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

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

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

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

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

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

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

- Il principio “di solidarietà”, enunciato nell’articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell’uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

- Il principio “di salute”, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

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

La persona ha diritto
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

di vivere con chi desidera.

di avere una vita di relazione.

di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegna dosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti.

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

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'ufficio di relazione con il pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. 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 di accreditamento di tutti i servizi della regione Lombardia.



4.6 REGOLAMENTO
DEI DIRITTI DEI DOVERI DELLA PERSONA ANZIANA E DEI SUOI FAMILIARI
NELLA CASA DI RIPOSO

Il presente Regolamento è stato formulato sulla scorta delle linee guida fornite dalla Associazione del Tribunale per i diritti del malato, che opera su tutto il territorio nazionale, sulla base dei riferimenti Regionali e Nazionali in materia.

DIRITTI

Il diritto e la libertà di una persona anziana, quando entra in una struttura, devono esserle assicurati, riconosciuti ed espressi, a qualunque grado di autonomia essa sia. Non deve essere considerata un peso, ma essere rispettata per il contributo alla società durante la sua vita attiva; va ringraziata per la cura alla crescita e per l'educazione figli. Ha diritto alla buona salute e serena convivenza, arricchita da momenti culturali e ricreativi (magari con l'aiuto del volontariato).

Ha diritto a:

1. A partecipare alla decisione con i suoi familiari circa la sua permanenza nella casa di riposo.
2. A sapere se la struttura è convenzionata o accreditata, in tal caso a conoscere quanto viene erogato dalle strutture pubbliche (Regione o Comune) per la retta mensile.
3. Nel caso di struttura accreditata, o di un atto d'impegno da parte del comune al concorso di spesa sanitaria; l'ospite ha diritto alla detrazione dalla retta mensile della quota pagata dalla Regione o dal Comune.
4. A stipulare un contratto che preveda tutti i particolari di ospitalità e assistenza, dati amministrativi, fiscali e ciò che è compreso nella retta e ciò che è escluso, quanto è l'importo delle cose escluse, la durata del contratto.
5. A mantenere le proprie abitudini di vita e che le venga concesso portare oggetti personali nella propria camera, così da garantirle uno spazio privato.
6. Alla sistemazione confortevole ed idonea alla sua accoglienza.
7. All'accesso ai servizi igienici facilitato da mezzi di supporto.
8. A mantenere il proprio ruolo sociale, favorendo i suoi legami con la famiglia, gli amici, l'esterno e facilitando l'informazione con quotidiani, riviste, ecc..
9. A non soggiornare in camera o luoghi chiusi per tutto il tempo e vivere all'aperto in spazi protetti.

10. Ad avere mezzi di ausilio per il trasporto e la deambulazione.
11. Ad indossare abiti propri durante il giorno (non pigiami o camicie da notte).
12. Ad assumere cibo e bevande di suo gradimento e compatibili con la sua possibilità di masticazione, eventuali patologie specifiche (diabete, cardiopatie, ecc.).
13. Ad essere aiutata nell'alimentazione.
14. Ad essere aiutata nelle attività quotidiane di igiene della persona, nel rispetto delle abitudini (per es., fare il bagno invece della doccia ecc.) la cura dei capelli e delle unghie fatta da personale specializzato.
15. A non essere considerata come una persona ammalata, ma sana, bisognosa di aiuto.
16. Ad assumere farmaci solo se strettamente necessario ed essere informata su eventuali effetti collaterali delle terapie.
17. A non essere a contatto con persone gravi o che comunque possano disturbare il suo equilibrio e la sua serenità.
18. La persona autosufficiente ha diritto a vivere la vita di ogni giorno con persone autosufficienti con le quali possa dialogare e comunicare.
19. A conservare le abitudini ludiche quali gioco delle carte o altre attività, Tv, musica, ecc..
20. Ad essere assistita da un medico psicologo per l'ambientamento qualora si rende necessario.
21. Al rispetto delle proprie abitudini fisiologiche, senza la costrizione dei pannoloni per evitare di chiamare il personale al momento del bisogno.
22. A lasciare la casa di riposo per stare con i propri famigliari.
23. A non essere trattata con sufficienza, ma essere ascoltata nelle richieste, anche se queste sono espresse con difficoltà.
24. Ad avere la sicurezza della custodia dei propri beni in cassaforte.
25. Ad essere informata sulle decisioni quali le terapie o le indagini diagnostiche, e poter esprimere il proprio consenso anche quando la comprensione possa sembrare difficile, qualora non sia in grado di capire, occorre il consenso scritto dei famigliari.
26. A vivere la vita spirituale secondo le proprie convinzioni e non essere per questo trattata in modo diverso o addirittura emarginata.
27. Deve esserle data la possibilità di esprimersi attraverso un questionario anonimo e dare un giudizio sui servizi alberghieri e di assistenza prestati, senza timore di ritorsioni sulla sua persona.

28. Ad avere a disposizione tutti i mezzi e le strutture per mantenersi nello stato di autosufficienza /attività ricreative, con animatore e palestra con fisiatra ecc.).
29. Qualora necessiti di assistenza medica o infermieristica, questa deve esserle erogata solo da persone qualificate per l'assistenza alla persona anziana.
30. In caso di malattia grave ha diritto ad essere trasferita nel luogo di cura più idoneo come l'Ospedale.
31. **La persona grave e morente** ha diritto alla presenza dei famigliari ed al conforto religioso della propria fede, a una morte dignitosa, ha diritto che venga assicurato a lei ed ai suoi famigliari il rispetto della privacy e del dolore, con appositi spazi, e ad essere assistito adeguatamente fino alla fine.

La persona parzialmente autosufficiente ha diritto:

32. Ad essere aiutata, ma non considerata ammalata, quindi vanno presi tutti gli accorgimenti per il sostegno alla persona nelle sue funzioni e attività per mantenere il più a lungo possibile il suo stato di parziale autonomia.
33. Ad avere idonei mezzi di ausilio per facilitare il più possibile la sua autonomia (girello, tripode, bastoni canadesi, carrozzina, alla vita in comune con persone come lei).

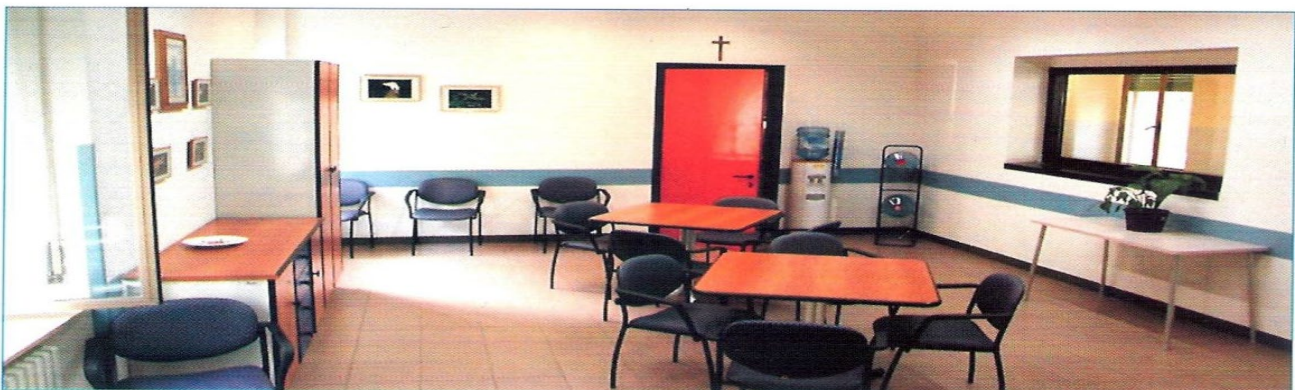
DOVERI

- Il rispetto e l'osservanza di alcuni doveri, è alla base per usufruire dei propri diritti, il civile modo di vivere è segno di rispetto verso le altre persone ricoverate, la comunità sociale e i servizi sanitari. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate.
- Il cittadino ospite nella struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti delle persone ammalate. Rispetta il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- Nel caso voglia rinunciare per propria volontà, a cure e prestazioni programmate, deve informare i sanitari. In questo modo saranno evitati sprechi di tempo e risorse; e sarà data la possibilità ad un'altra persona di anticipare le cure.
- E' tenuto al rispetto delle persone ricoverate, evitando comportamenti che potrebbero creare situazioni di disturbo (uso improprio di radio, televisore, telefoni cellulari) o di disagio agli operatori sanitari.
- E' invitato ad avere rispetto degli ambienti, delle strutture e degli arredi che si trovano all'interno dell'ospedale.
- Per quanto riguarda i telefoni cellulari se ne raccomanda l'uso solo se indispensabile (questi disturbano e creano interferenze nella funzione delle apparecchiature elettromedicali computerizzate).

- Rispetta le disposizioni restrittive e particolari di alcune Unità Operative (Reparti), le indicazioni del Responsabile e del Capo sala.

**In particolare chiunque sia ospite o degente nella casa di riposo,
Ha il dovere di rispettare:**

1. Le persone ricoverate e in particolare quelle presenti nella propria camera.
2. E' vietato fumare, per disposizioni di legge e per norme regolamentari intese al rispetto della salute e delle altre persone, al di fuori degli appositi spazi a ciò riservati.
3. L'attività degli operatori sanitari ad ogni livello funzionale.
4. Gli orari delle visite che sono stabiliti dalla Direzione del reparto, al fine di permettere di svolgere al meglio la normale attività di assistenza e terapia.
5. E' consigliabile evitare le visite di bambini. In ogni caso si dovrà prevedere ogni necessaria cautela sotto il profilo igienico e della sicurezza personale.
6. Le visite alle persone ricoverate al di fuori dell'orario, devono essere limitate ad una particolare necessità, e dovranno essere autorizzate con permesso scritto dal Direttore Sanitario o persona da lui delegata. I famigliari dovranno attenersi alle regole stabilite dal reparto.
7. E' vietato fare uso di sostanze alcoliche; in caso di dipendenza dall'alcol avvisare il medico.
8. Non fare uso di farmaci propri senza avvisare i sanitari; questi potrebbero interferire con le terapie impostate dai medici.
9. Il divieto di introdurre animali.
10. E' importante e doveroso rispettare la segnaletica, in particolare modo quella sulla sicurezza e sulle norme igieniche.



Casa di Riposo “San Giuseppe”

27020 DORNO (PV)

4.7 TUTELA

La Casa di Riposo garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite che può formulare suggerimenti e presentare reclami nei modi ritenuti più idonei: per iscritto, verbalmente. Per telefono o fax, al Direttore/Responsabile, titolare dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Questi provvede a dare immediata risposta all'ospite o ai suoi famigliari per le segnalazioni ed i reclami di più agevole soluzione – nel contempo – le necessarie disposizioni a chi compete per la rimozione del dissenso segnalato. Per i casi più complessi o di non immediata soluzione, il Direttore/Responsabile provvede ad effettuare tutti gli accertamenti che la circostanza lamentata richiede nonché ad acquisire tutti gli elementi di giudizio utili.

Rimette gli atti di tale istruttoria al Presidente della Casa per i provvedimenti di conseguenza, che saranno comunicati per iscritto al proponente il reclamo.

Il procedimento avrà espletamento nel termine di quindici giorni dalla segnalazione del fatto o della circostanza.

Sia per i reclami verbali che per quelli scritti, è istituito un apposito Registro Protocollo, che fungerà come utile strumento per l'adozione, da parte dell'Amministrazione della Casa di Riposo, del Piano annuale di miglioramento degli standard dei servizi erogati.

Se il reclamo non viene accolto dall'Amministrazione ovvero l'ospite od i suoi famigliari non si ritengono soddisfatti, questi potranno agire nei confronti della Casa medesima nei modi ritenuti opportuni.

INDICE

• Premessa	pag. 2
• Parte prima:	
1. Presentazione della Casa di Riposo	pag. 3
1.1 Finalità	pag. 3
1.2 Struttura e ubicazione	pag. 4
• Parte seconda:	
2. Informazioni sulla struttura e i servizi offerti	pag. 6
2.1 Tipologia delle prestazioni offerte	pag. 6
• Parte terza:	
3.1 Le linee guida dell'assistenza	pag. 12
3.2 Il Piano di assistenza individualizzato	pag. 13
3.3 Il ricovero	pag. 15
3.4 Procedura di accoglienza e presa in carico dell'ospite	pag. 15
3.5 Le rette di ricovero	pag. 16
3.6 Pagamento della retta	pag. 16
3.7 Rilascio dichiarazione	pag. 17
3.8 Dimissioni degli ospiti	pag. 17
3.9 Orari di visita	pag. 17
3.10 Menù tipo	pag. 17
• Parte quarta:	
4.1 Questionario annuale – Procedure relative alla valutazione della qualità erogata e percepita di soddisfazione dell'ospite e familiari	pag. 24
4.2 Prevenzione e gestione disservizi	pag. 28
4.3 Questionario di segnalazione	pag. 30
4.4 Protocollo di accoglienza e presa in carico dell'ospite	pag. 31
4.5 Carta dei diritti della persona anziana	pag. 33
4.6 Regolamento dei diritti e dei doveri della persona anziana	pag. 38
4.7 Tutela	pag. 42

Casa di Riposo “San Giuseppe”

“Fondazione Biscaldi – Lunghi - Panigatti ” – O.N.L.U.S.

V.le Papa Giovanni XXIII', n°3 – 27020 DORNO (Pv)

Tel. 0382. 84002/84413 - Fax 0382 827182 – E-mail cdr.sgiuseppe@libero.it

Modifiche ed integrazioni

alla

carta dei servizi

Aggiornata alla data del 1 gennaio 2025

Allegati:

1. Comunicazione della retta applicata;
2. Contratto di Ingresso;
3. Elenco dei servizi offerti;
4. Capacità ricettiva della Struttura;
5. Procedura riguardante i criteri di formazione e le modalità di gestione delle liste d'attesa, l'accoglienza, la presa in carico degli ospiti;
6. Protocollo per le dimissioni;
7. Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso agli atti ed ai documenti.

Casa di Riposo "San Giuseppe"

"Fondazione Biscaldi – Lunghi - Panigatti" – O.N.L.U.S.
V.le Papa Giovanni XXIII', n°3 – 27020 DORNO (Pv)
Tel. 0382. 84002/84413 - Fax 0382 827182 – E-mail cdr. sgiuseppe@libero.it

Oggetto: Rette di ricovero dal 01/01/2025.

Con la presente, si comunica che il Consiglio di Amministrazione di questa Casa di Riposo, ha deliberato di modificare le rette di ricovero a valere dal 01/01/2025, tenendo conto degli aumenti dei prodotti di consumo, dei medicinali e del costo della vita in genere, nonché da una previsione dell'adeguamento all'aggiornamento del Contratto Collettivo di Lavoro del Personale.

Pertanto le rette in vigore dal 01/01/2025 saranno le seguenti:

1. Per gli ospiti già presenti in struttura:

- Retta camera doppia: €. 56,00 giornaliera;
- Retta camera singola: €. 66,00 giornaliera;

2. Per i nuovi ingressi:

- Retta camera doppia: €. 56,00 giornaliera;
- Retta camera singola: €. 66,00 giornaliera;

oltre ad un deposito cauzionale infruttifero di €. 500,00 al momento dell'ingresso, da restituire contestualmente alle dimissioni dell'ospite dalla struttura.

CONTRATTO DI INGRESSO ALLA UNITA' D'OFFERTA

(Dgr 26/11/2008 – n' 8496 – capo 4.3)

(Dgr. 30/05/2012 – n' 3540 – All.B – Dgr. 20/12/2013 n. 1185 – Dgr. 31/10/2014 n. 2569)

Tra

La Casa di Riposo San Giuseppe – O.N.L.U.S., ubicata in Dorno (PV), viale Papa Giovanni XXIII°, n' 3 iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche presso la Cancelleria del Tribunale di Pavia con atto n. 460 P.G. del 12/01/1993, con sede legale in Dorno (PV), viale Papa Giovanni XXIII°, n' 3 nella persona del Presidente _____ domiciliato per la carica ove sopra, di seguito per brevità indicato come **Ente**;

e

il/la Sig./Sig.ra _____ c.f. _____

nato/a _____ il _____, residente a

_____ in via _____ in

qualità di assistito (personalmente) di seguito per brevità indicato come **Ospite**;

e/o

(da compilare solo se l'obbligazione economica è assunta in via solidale da un terzo e dall'ospite)

il/la Sig./Sig.ra _____ c.f. _____, nato/a

_____ il _____, residente a

_____ in via _____, in qualità

di _____ dell'Ospite della Casa di Riposo San Giuseppe – O.N.L.U.S.,

Sig/ra _____ c.f. _____, nato

a _____ il _____ residente a

_____ in via _____, di seguito indicato per

brevità come **Terzo**";

e/o

(da compilare in caso di tutela / curatela / amministrazione di sostegno)

il/la Sig./Sig.ra _____, c.f. _____

nato/a _____ il _____, residente a

_____ in via _____, in qualità di tutore /

curatore / amministratore di sostegno dell'Ospite della Casa di Riposo San Giuseppe – O.N.L.U.S.,

Sig/ra _____ c.f. _____, nato

a _____ il _____ residente a

_____ in via _____, di seguito indicato per

brevità come “**tutore / curatore / amministratore di sostegno**”;

si conviene e si stipula quanto segue:

1. A seguito dell'accettazione della domanda presentata unitamente alla documentazione clinica in data _____, con il presente atto il sottoscritto/a **Ospite** chiede per sé il ricovero presso la Casa di Riposo San Giuseppe – O.N.L.U.S. (da compilare solo se c'è un terzo coobbligato in via solidale:) dichiarando che:

- l'obbligazione economica viene assunta in via solidale dal **terzo/tutore/curatore/ amministratore di sostegno** che sottoscrive il presente contratto di ingresso per accettazione e assunzione solidale delle correlative obbligazioni;
- e/o il **tutore / curatore / amministratore di sostegno** chiede in nome e per conto dell'**Ospite** l'ingresso presso la RSA in conformità al provvedimento del Tribunale di _____ che si allega al presente contratto quale parte integrante dello stesso;

che il ricovero è fissato in data _____

Eventuali ritardi all'ingresso e/o all'avvio delle prestazioni, dovuti al verificarsi di qualsiasi imprevisto, verranno conteggiati come giornate di presenza e di conseguenza verrà applicata la retta giornaliera in vigore, essendo garantito all'Ospite il mantenimento del posto

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

2. L'Ospite e/o il Terzo si obbliga / obbligano al pagamento della retta di ricovero in via anticipata entro il giorno 10 di ciascun mese.

L'Ospite e/o il Terzo dichiara / dichiarano di farsi carico inoltre delle eventuali spese sanitarie non comprese nella retta giornaliera (visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal SSR) e delle spese personali (abbigliamento, generi voluttuari).

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

- al versamento di un deposito cauzionale infruttifero di €. 500,00 – al momento dell'ingresso – che verrà restituito al termine del ricovero, fatte salve eventuali trattenute effettuate per documentate spese ed oneri a carico dell'ospite, o per danni da questi comunque procurati e salvo quanto previsto dai successivi articoli 7 e 8;
- al rispetto delle regole di buon comportamento e convivenza con gli altri ospiti presenti nella struttura nonché con il personale in essa operante.

4. L'Ospite e/o il Terzo prende / prendono atto del fatto che nel corso del ricovero la retta possa subire delle variazioni. L'Ente si riserva la facoltà apportare le necessarie variazioni alla misura della retta inizialmente pattuita, in qualsiasi momento dell'anno, sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, in caso di esigenze di bilancio, o per i maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, o maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Dette variazioni devono essere comunicate per iscritto, ai sensi del successivo art. 11, all'Ospite e/o al Terzo almeno 15 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal presente contratto nei termini di cui all'art. 8.

5. La retta giornaliera al netto del contributo sanitario regionale a carico dell'Ospite e/o del Terzo così come prevista dal Verbale del Consiglio di Amministrazione n' _____ del _____ è di:

€. _____ per la camera doppia,

€. _____ per la camera singola.

Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

area servizi sanitari:

- assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa,
- fornitura di ausili per incontinenti (pannolini, pannoloni, traverse),
- fornitura di ogni tipo di farmaco, gas medicale, mediante concentratori di ossigeno certificati, materiale sanitario vario,
- fornitura di letti a due snodi per tutti i posti letto,
- dotazione di materassi e cuscini antidecubito,
- terapia fisica con apparecchi medicali.

area servizi alberghieri:

- somministrazione della prima colazione, del pranzo e della cena,
- somministrazione di acqua minerale e vino durante i pasti,
- merenda quotidiana,

area dei servizi generali:

- lavaggio biancheria intima e vestiario,
- rammendatura indumenti,
- servizio di parrucchiere: shampo e taglio,
- servizio di barbiere,
- servizio di manicure e pedicure,
- riscaldamento invernale in tutti i locali della struttura,
- condizionamento estivo dell'aria in tutti i locali della struttura,
- gite di una giornata nell'ambito provinciale,
- giornali, biblioteca, televisione,
- prodotti per l'igiene personale,
- assistenza religiosa,
- radio diffusione in tutte le camere e luoghi comuni,
- segretariato sociale (pratiche per invalidità civile, assegno di accompagnamento, rinnovo carta di identità, ecc.)

- camera ardente.

Relativamente alla assistenza religiosa:

- Dà il proprio consenso.
- Nega il proprio consenso.

Nella retta sono escluse le seguenti spese:

- visite mediche specialistiche;
- tickets per esami e/o visite specialistiche esterne;
- servizio di parrucchiere: per la parte eccedente al shampo e taglio (al costo di €10,00 per la messa in piega, € 20,00 per permanente);
- trasporti sanitari con ambulanza o altro mezzo idoneo;
- funerarie.

L'Ospite e/o il Terzo prende / prendono atto del fatto di essere a conoscenza delle norme che regolano il pagamento della retta nei casi di assenza temporanea dell'ospite dalla struttura, cioè:

- le giornate di assenze temporanee dovute a ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia per festività, vacanze, ecc., verranno computate come giornate di presenza, essendo garantito all'ospite il mantenimento del posto letto.
- Si precisa inoltre che per quanto riguarda le assenze per ricoveri ospedalieri o rientri in famiglia dell'Ospite è prevista la remunerazione a carico del FSR di tali assenze a favore dell'Ente, entro il limite massimo di 20 giorni annui per ospite, a condizione che venga garantito all'ospite il mantenimento del posto.

A fronte del pagamento della retta l'Ente si impegna, ai sensi della normativa vigente:

- alla custodia dei beni dell'ospite,
- alla stipula e al mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale;
- al rispetto della privacy dell'ospite ai sensi del Reg. UE 2016/679;
- alla consegna della informativa in materia di privacy;
- al rispetto dei protocolli assunti;
- alla diffusione della carta dei servizi;
- alla predisposizione e aggiornamento della documentazione sanitaria e socio sanitaria;
- alla presa in carico dell'ospite in maniera personalizzata e continuativa, coinvolgendolo nella formulazione dei relativi progetti di assistenza, nel rispetto delle indicazioni fornite dalla Direzione regionale competente, dell'ASST o dell'ATS;
- al rilascio della certificazione delle rette ai fini fiscali, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi;

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. l'Ente risponde:

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

L'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore che può rifiutarsi di ricevere soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucri chiuso o sigillato.

L'Ente si impegna a:

- informare il Comune di residenza dell'ospite dell'accesso in struttura o, nei casi in cui l'accesso sia disposto d'urgenza, dell'accettazione del ricovero o della presa in carico;

- informare il competente ufficio dell'ATS, dell'ASST e del Comune sulle condizioni psico-fisiche e famigliari dell'ospite assistito qualora eventualmente si rinvenga la necessità urgente della nomina del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno.

L'Ente si impegna, altresì, ad assolvere a tutti gli obblighi che, a prescindere dal richiamo nel presente contratto, derivino dalla L.R. 3/2008 s.m.i. e/o dalla normativa vigente.

Inoltre l'Ospite e/o il Terzo prende / prendono atto del fatto di essere a conoscenza della possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico regionale e del Comune in cui a sede l'Ente in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni, nonché, per ogni eventuale necessità. E' possibile inoltre contattare l'Ufficio di relazioni con il pubblico della ATS di Pavia

6. Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata entro il giorno 10 di ciascun mese tramite : assegno bancario/circolare/postale, oppure tramite bonifico bancario. Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'Ente.
7. In caso di mancato pagamento della retta, protratto per almeno due mesi, senza giustificato motivo da parte dell'Ospite e/o del Terzo, l'Ente ha la facoltà di risolvere il contratto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA entro 15 giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite e/o del Terzo ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.
Qualora l'ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ATS.
8. Qualora l'Ospite e/o il Terzo intenda / intendano recedere dal presente contratto, dovrà / dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta di almeno una settimana prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta la corresponsione della retta giornaliera in vigore, per tale periodo di mancato preavviso.
In caso di decesso dell'ospite, l'Ente provvederà al conguaglio della retta, se già corrisposta, in relazione ai giorni di effettiva presenza.
Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del Terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.
9. L'Ente ha facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'Ospite in qualsiasi momento a seguito di motivata relazione medica, espressa in forma scritta, qualora le sue condizioni psico – fisiche ne rendessero incompatibile la permanenza,
Conseguentemente, di impegnarsi a trovare una nuova sistemazione dell'ospite entro un mese dalla comunicazione delle dimissioni.

L'Ente si riserva un periodo di osservazione e di prova di due mesi dal momento dell'ingresso. Come pure si riserva la facoltà di trasferire di stanza l'Ospite per ragioni organizzative, di incompatibilità con il compagno o altre cause.
10. Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Ospite in RSA e fa fede quella riportata nel fascicolo socio assistenziale, salvo casi di prenotazione del posto letto per il quale dovrà essere versata la retta giornaliera in vigore per la durata di tale periodo.
La giornata di ingresso e la giornata di dimissione saranno considerate come un'unica giornata di degenza.
11. Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. E' fatto divieto di cessione del contratto medesimo (salvo consenso scritto delle

parti). Resta inteso che eventuali modifiche alla normativa vigente devono intendersi automaticamente recepite dal presente contratto.

12. Il presente contratto ha decorrenza dal _____ ed ha durata fino alle dimissioni dell'Ospite dalla RSA e non può essere ceduto dalle parti salvo che con il consenso scritto delle stesse parti.
13. In caso di controversie sul contenuto, sulla esecuzione e sull'eventuale risoluzione del presente contratto, ivi compresi i rapporti di natura economica, è competente il Foro di Pavia.

Letto, confermato, sottoscritto.

Le clausole indicate ai n. dal 1 al 13 del presente atto devono intendersi conosciute ed espressamente approvate per iscritto dalle parti, ai sensi dell'art. 1341, comma 2 del c.c.

Dorno, li _____

L'Ente

L'Ospite

Il Terzo

Il tutore/curatore/AdS in nome e per conto dell'Ospite

ELENCO DEI SERVIZI OFFERTI

➤ **Servizi compresi nella retta. (senza oneri aggiuntivi).**

• **Area dei servi sanitari:**

- 1) Assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa, fisiatrice;
- 2) Fornitura di ausili per incontinenti (pannolini, pannoloni e traverse);
- 3) Fornitura di ogni tipo di farmaco, gas medicale mediante concentratori di ossigeno certificati, materiale sanitario vario;
- 4) Fornitura di letti adeguati come da normativa Regionale;
- 5) Dotazione di materassi e cuscini antidecubito atta a rispondere alle esigenze degli ospiti che presentano o sono a rischio di lesioni da decubito;
- 6) Terapia fisica con apparecchi elettromedicali, quali:

- Ionoforesi;	- Biotron;
- Ultrasuono;	- Elettrocardiogramma;
- Radar – terapia;	- Carrozine per disabili;
- Elettroterapia;	- Girelli;
- Tens;	- Deambulatori;
- Bio – step;	- Trepiedi.

• **Area dei servi alberghieri:**

- 1) Somministrazione della prima colazione, del pranzo e della cena;
- 2) Somministrazione di acqua minerale e vino durante i pasti;
- 3) Merenda quotidiana (bevande con alimenti; gelato, yogurt);
- 4) Menù di circostanza nelle festività religiose e civili;

• **Area dei servi generali:**

- 1) Lavaggio biancheria intima (servizio presente in struttura);
- 2) Lavaggio vestiario (servizio presente in struttura);
- 3) Rammendature indumenti (servizio presente in struttura);
- 4) Servizio di parrucchiere: shampoo e taglio;
- 5) Servizio di barbiere;
- 7) Servizio di manicure di pedicure;
- 9) Riscaldamento invernale in tutti i locali della struttura;
- 10) Raffrescamento estivo dell'aria in tutti i locali della struttura, mediante impianti centralizzati;
- 11) Gite di una giornata in ambito provinciale;
- 12) Giornali, biblioteca, televisione;
- 13) Prodotti per l'igiene personale: sapone, shampoo, bagnoschiuma, creme, ecc.;
- 14) Assistenza religiosa;
- 15) Radio – diffusione in tutte le camere e luoghi comuni;
- 16) Segretariato sociale (pratiche per invalidità civile, assegno di accompagnamento, rinnovo carte identità, ecc.);
- 17) Camera ardente.

➤ **Servizi esclusi dalla retta (a pagamento).**

• **Area dei servi sanitari:**

1) Consulenze specialistiche:

- Cardiologo;
- Pneumologo;
- Dermatologo;
- Chirurgo vascolare.

Nota: la struttura non percepisce compartecipazioni sulle visite.

2) Ticket esami diagnostici: sia prescritte che non prescritte dal Medico di struttura;

3) Ticket visite specialistiche ambulatoriali: sia prescritti che non prescritti dal Medico di struttura;

• **Area dei servizi alberghieri e generali:**

- 1) servizio di parrucchiere: per la parte eccedente al shampo e taglio (al costo di €10,00 per la messa in piega, € 20,00 per permanente;
- 2) trasporti sanitari con ambulanza o altro mezzo idoneo;
- 3) funerarie.

Casa di Riposo “San Giuseppe”

“Fondazione Biscaldi – Lunghi - Panigatti ” – O.N.L.U.S.
V.le Papa Giovanni XXIII, n°3 – 27020 DORNO (Pv)
Tel. 0382. 84002/84413 - Fax 0382 827182 – E-mail cdr.sgiuseppe@libero.it

**Ampliamento della capacità ricettiva: d.g.r. n. 391 del 05/08/2010.
Accreditamento di un nuovo posto letto, con decorrenza 7 settembre 2010.**

La Regione Lombardia con atto deliberativo della Giunta Regionale n' 391, assunto nella seduta del 05/08/2010, ha autorizzato l'accREDITAMENTO di un nuovo posto letto, in aggiunta agli 84 già accreditati.

Conseguentemente si è provveduto a sottoscrivere il “contratto di accreditamento” con la A.S.L. di Pavia, così come previsto dalla normativa sull'accREDITAMENTO: ex d.g.r. n'12618/2003.

Dalla data del **7 settembre 2010** i posti letto di questa RSA sono così articolati:

- ✓ **N' 85 posti letto “accREDITATI a contratto”,**

Il presente “allegato 4” viene inserito nella carta dei servizi di questa RSA, e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

Procedura riguardante
I criteri di formazione e le modalità di gestione delle liste d'attesa, l'accoglienza, la
presa in carico degli ospiti

1. Domanda di ammissione.

L'apposito modulo di domanda è disponibile presso l'Ufficio Accoglienza e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, della Casa di Riposo e consiste nel "modello di domanda di ammissione" così come redatto dalla ASL di Pavia.

Tale modulo è composto da tre parti:

- 1) Nella prima vengono indicati i dati anagrafici della persona interessata all'ammissione nella RSA, dei suoi familiari ed, eventualmente, degli altri referenti,
- 2) La seconda parte consiste nella relazione assistenziale sull'anziano,
- 3) La terza parte riguarda la scheda di certificazione medica da redigersi, in ogni sua parte, a cura del medico curante.

Unitamente al modulo di domanda di ammissione, al richiedente vengono consegnati:

- 1) La Carta dei servizi;
- 2) Il contratto di ingresso alla Casa di Riposo;
- 3) La comunicazione riguardante il trattamento dei dati personali;
- 4) La comunicazione riguardante la misura delle rette di ricovero in vigore al momento della domanda;
- 5) Elenco degli indumenti necessari al momento dell'ingresso in RSA.

Nota:

Sarà cura del dipendente dell'Ufficio Accoglienza o del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, fornire, in maniera esaustiva, all'interessato o ai suoi familiari, tutte le ulteriori informazioni utili, sul funzionamento della struttura, illustrarne i servizi e guidarne la visita nei vari nuclei e luoghi.

2. Valutazione della domanda.

La valutazione della domanda di ricovero è effettuata, come previsto dall'art. 3.3 della Carta dei Servizi, da un Gruppo di Valutazione composto dal Direttore/Responsabile e dal Direttore Responsabile sanitario della struttura.

3. Esito della domanda.

a) Idoneità.

Il paziente ritenuto idoneo attenderà di essere ricoverato, secondo la lista di attesa rituale, in base alla data di presentazione della domanda.

b) Idoneità con priorità.

La valutazione di priorità consente al paziente di essere ricoverato in deroga alla lista di attesa.

I casi di priorità riguardano indicativamente:

- le persone residenti in Dorno – a parità di gravità di cui al punto seguente;

- presenza di gravi problemi sociali dovuti alla solitudine o alla impossibilità dei familiari di gestire l'anziano al domicilio, oppure con una situazione abitativa ritenuta non idonea.

c) Non idoneità.

Come già indicato all'art. 3.3 della Carta dei Servizi, non possono essere ammesse persone di età inferiore ad anni 65 e le persone che non hanno acquisito il domicilio di soccorso in uno dei Comuni facenti parte del territorio della Regione Lombardia.

E' consentita la possibilità di ammettere ospiti in deroga al limite di età solo in presenza di gravissime patologie invalidanti, di particolari situazioni di fragilità sociale e problematiche familiari.

4. Esami e documentazione da produrre al momento del ricovero.

Al momento del ricovero, l'ospite dovrà produrre gli esami clinici specificamente elencati al punto 3.4 della Carta dei servizi.

L'ospite dovrà altresì produrre gli ulteriori documenti previsti dalla Carta dei servizi (tessera sanitaria; certificati anagrafici; codice fiscale ecc.).

5. Sostituzione del medico curante.

All'atto del ricovero, l'Ufficio Accoglienza provvede, tramite la ASL territoriale, alla sostituzione del medico curante atteso che, da quel momento, la Casa di Riposo si fa carico delle spese mediche, farmaceutiche, infermieristiche ecc..

6. Fascicolo personale.

Al momento del ricovero, L'Ufficio Accoglienza allestisce il fascicolo personale dell'ospite, contenente tutti i dati anagrafici del medesimo, i vari documenti prodotti ed i numeri telefonici utili dei familiari dell'ospite.

7. Iscrizione nel Registro degli ospiti.

L'Ufficio Accoglienza provvede ad iscrivere il paziente nell'apposito Registro degli ospiti da tenere a disposizione dell'Autorità di vigilanza, nonché alla successiva iscrizione nel software "Sosia" della Regione Lombardia, previa valutazione del medico della struttura.

8. Comunicazione di avvenuto ricovero.

L'ufficio Amministrativo provvede a dare comunicazione dell'avvenuto ricovero al Comune di residenza dell'ospite, tramite PEC o raccomandata A.R.

La ricevuta dell'avvenuta comunicazione sarà conservata nel fascicolo amministrativo dell'ospite.

Procedura relativa alla tracciabilità delle azioni messe in atto ad ogni chiamata per ricovero

La procedura di seguito descritta ha l'obiettivo di individuare i criteri di tracciabilità e delle azioni messe in atto al momento di ogni chiamata per ricovero, con riferimento alla lista di attesa presente.

La stessa integra la procedura riguardante i criteri di formazione e la modalità di gestione delle liste di attesa, allegata alla Carta dei Servizi della struttura.

1. Tracciabilità delle azioni messe in atto ad ogni chiamata per ricovero.

Fatto salvo tutto quanto previsto dallo Statuto dell'Ente e dalla Carta dei Servizi approvata dall'Azienda Sanitaria;

Nel momento in cui il posto sarà disponibile, l'ingresso in struttura avverrà secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande, rispettando le priorità e le deroghe descritte nella relativa procedura riguardante i criteri di formazione e le modalità di gestione delle liste di attesa, pertanto:

• Domande con carattere di priorità:

- 1) Il Direttore/Responsabile verificherà le domande inserite in lista di attesa, con carattere di priorità;
- 2) Contatterà telefonicamente, secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda, il familiare di riferimento dell'ospite che dovrà entrare in struttura;
- 3) A seguito della telefonata annoterà, sulla relativa copertina allegata ad ogni singola domanda, nello spazio debitamente dedicato ai "contatti telefonici" l'esito della chiamata, indicando il giorno, eventuali rinunce all'ingresso, e qualsiasi altra informazione emersa della telefonata.

• Domande senza carattere di priorità:

- 1) Il direttore/responsabile verificherà le domande inserite in lista di attesa, senza carattere di priorità;
- 2) Contatterà telefonicamente, secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda, il familiare di riferimento dell'ospite che dovrà entrare in struttura;
- 3) A seguito della telefonata annoterà, sulla relativa copertina allegata ad ogni singola domanda, nello spazio debitamente dedicato ai "contatti telefonici" l'esito della chiamata, indicando il giorno, eventuali rinunce all'ingresso, e qualsiasi altra informazione emersa della telefonata.

In entrambi in casi gli utenti che dopo essere stati contattati secondo l'ordine cronologico della presentazione della domanda, rifiutano l'inserimento nella struttura, non perderanno la graduatoria acquisita, e verranno comunque ricontattati, con le stesse modalità sopra descritte, nel momento in cui ci sarà un ulteriore posto disponibile, salvo nei casi in cui dicessero che saranno loro a ricontattare la struttura quando la necessità del ricovero divenisse impellente.

PROTOCOLLO PER LE DIMISSIONI

➤ Dimissioni al domicilio:

Concordare con i familiari:

- il giorno e l'ora delle dimissioni,
- le modalità del trasferimento (con ambulanza, con auto privata, ecc.).

Il medico provvederà a visitare l'ospite per verificarne le condizioni di dimissibilità e a redigere la relazione per il medico curante, riguardante il periodo in cui l'ospite è stato ricoverato presso la struttura, con l'indicazione della terapia in atto.

E' anche opportuno consegnare ai familiari i farmaci necessari a coprire il fabbisogno delle prime 24/48 ore dopo le dimissioni.

Nel caso in cui l'anziano venga assistito in ADI, il medico della RSA dovrà preparare una relazione per l'equipe territoriale che descriva le condizioni dell'ospite rispetto alla autonomia, ai bisogni assistenziali e alle condizioni psico-sociali.

Il giorno precedente alle dimissioni, si provvederà ad effettuare il bagno all'ospite e a sostituire le eventuali medicazioni.

Il personale ASA di riferimento aiuterà l'anziano a raccogliere i propri effetti personali, provvedendo a controllare che non ci siano dimenticanze.

➤ Dimissioni in altra RSA:

l'ospite sarà accompagnato da una relazione medica che indicherà:

- il grado di autonomia,
- gli accertamenti a cui è stato sottoposto con il relativo esito,
- la terapia in atto,
- la eventuale presenza di piaghe da decubito con il tipo di trattamento in corso,
- l'eventuale uso di catetere vescicale, con indicato il tipo e la data del posizionamento,
- le modalità di alimentazione,

dovrà inoltre contenere:

- tutte le informazioni fornite dal fisioterapista per la eventuale prosecuzione degli esercizi riabilitativi,
- le indicazioni dell'infermiere professionale sui bisogni assistenziali,
- dell'animatore sullo stato cognitivo e sulle attività a cui l'anziano ha partecipato.

Verrà fatto il bagno e saranno cambiate le eventuali medicazioni.

Il personale ASA di riferimento aiuterà l'anziano a raccogliere i propri effetti personali, provvedendo a controllare che non ci siano dimenticanze.

Casa di Riposo "San Giuseppe" Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti	REGOLAMENTO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI ED AI DOCUMENTI	Maggio 2020	Pagina 1 di 13
---	---	-------------	-------------------

Casa di Riposo "San Giuseppe"

Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti

O.N.L.U.S.

**Regolamento
per l'esercizio del diritto di accesso
agli atti ed ai documenti**

Casa di Riposo "San Giuseppe"

Casa di Riposo "San Giuseppe" Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti	REGOLAMENTO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI ED AI DOCUMENTI	Maggio 2020	Pagina 2 di 13
---	---	-------------	-------------------

Sommaro

TITOLO I – DISPOSIZIONE E PRINCIPI GENERALI	3
Art. 1 OGGETTO.....	3
Art. 2 PRINCIPI.....	3
TITOLO II – DISCIPLINA DELL'ACCESSO CIVICO	3
Art. 3 FORME DI ACCESSO.....	3
Art. 4 DOCUMENTI, DATI, INFORMAZIONI.....	3
Art. 5 RUOLI E RESPONSABILI DEL PROCEDIMENTO	4
Art. 6 ACCESSO CIVICO SEMPLICE.....	4
Art. 7 ACCESSO GENERALIZZATO	4
Art. 8 ACCESSO DOCUMENTALE	5
Art. 9 RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO SEMPLICE O GENERALIZZATO.....	5
Art. 10 PROCEDIMENTO DI ACCESSO CIVICO SEMPLICE.....	6
Art. 11 PROCEDIMENTO DI ACCESSO GENERALIZZATO.....	7
Art. 12 RIFIUTO, DIFFERIMENTO E LIMITAZIONE DELL'ACCESSO GENERALIZZATO	8
Art. 13 CONTROINTERESSATI	9
Art. 14 ECCEZIONI ASSOLUTE ALL'ACCESSO GENERALIZZATO	9
Art. 15 ECCEZIONI RELATIVE ALL'ACCESSO GENERALIZZATO.....	10
Art. 16 TERMINI DEL PROCEDIMENTO	11
Art. 17 REGISTRO DEGLI ACCESSI.....	11
Art. 18 RICHIESTA DI RIESAME	11
Art. 19 POTERE SOSTITUTIVO.....	11
TITOLO III - DISCIPLINA DELL'ACCESSO AGLI ATTI E AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI	12
Art. 20 ACCESSO AD ATTI E DOCUMENTI	12
Art. 21 ADOZIONE DI MISURE PER LA TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI CONTENUTI NEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI.....	12
Art. 22 SOSPENSIONE E DIFFERIMENTO DEL DIRITTO DI ACCESSO.....	12
Art. 23 ACCESSO FORMALE	12
Art. 24 PROCEDURE PER L'ACCESSO	13
Art. 25 RESPONSABILITÀ A CARICO DEI CITTADINI	13
Art. 26 PROCEDURE PER IL DINIEGO DI ACCESSO O SOSPENSIONE	13

Casa di Riposo "San Giuseppe" Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti	REGOLAMENTO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI ED AI DOCUMENTI	Maggio 2020	Pagina 3 di 13
---	---	-------------	-------------------

TITOLO I – DISPOSIZIONE E PRINCIPI GENERALI

Art. 1 OGGETTO

1. Il presente Regolamento detta la disciplina per l'accesso a informazioni, dati, documenti detenuti dall'ente sulla base di quanto indicato nel D.Lgs. 97/2016 e negli articoli 22 e seguenti della L. 241/1990 e s.m.i..
2. Esso disciplina le diverse forme di accesso, i criteri, le modalità organizzative e i limiti all'esercizio del diritto di accesso e gli obblighi da parte dell'ente.

Art. 2 PRINCIPI

1. Il principio di trasparenza è esteso a tutti gli atti, documenti e informazioni in possesso dell'ente per:
 - favorire una più ampia forma di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali, sull'utilizzo delle risorse, sulla conformità dell'attività dell'ente,
 - determinare una maggiore responsabilizzazione di coloro che ricoprono ruoli strategici all'interno dell'ente, soprattutto nelle aree più sensibili al rischio corruzione, così come individuate dalla L. 190/2012.
2. Chiunque ha il diritto ad accedere a documenti e dati ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria.
3. Per tutelare eventuali interessi pubblici e privati che potrebbero subire un pregiudizio dalla diffusione generalizzata di talune informazioni, la regola della generale accessibilità è temperata dalla previsione di eccezioni e limiti che devono essere valutate ad ogni richiesta di accesso.
4. È inalterato il diritto di accesso disciplinato dalle disposizioni contenute negli articoli 22 e seguenti della legge 241/1990 e s.m.i. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi", ora definito accesso documentale, quale diritto ad accedere ai documenti amministrativi direttamente correlati alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti.

TITOLO II – DISCIPLINA DELL'ACCESSO CIVICO

Art. 3 FORME DI ACCESSO

1. Si configurano tre tipologie di accesso:
 - accesso civico semplice;
 - accesso civico generalizzato;
 - accesso documentale.

Art. 4 DOCUMENTI, DATI, INFORMAZIONI

1. Per "documento amministrativo" si intende ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione o da una Società controllata da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale. Tale disciplina si applica anche alla Fondazione, limitatamente ai dati e ai documenti inerenti all'attività di pubblico interesse, ai sensi dell'art. 2-bis, co. 3, D.Lgs. 33/2013, così come modificato dal D.Lgs. 97/2016;

Casa di Riposo "San Giuseppe" Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti	REGOLAMENTO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI ED AI DOCUMENTI	Maggio 2020	Pagina 4 di 13
---	---	-------------	-------------------

2. Per dato si intende un elemento conosciuto, una rappresentazione originaria, cioè non interpretata o rielaborata, di un fenomeno, evento, o fatto, effettuata attraverso simboli o combinazioni di simboli, contenuta in un documento;
3. Per "informazioni" si devono considerare le rielaborazioni di dati detenuti dall'ente, effettuate dallo stesso per propri fini e contenute in distinti documenti.

Art. 5 RUOLI E RESPONSABILI DEL PROCEDIMENTO

1. Il Responsabile dell'Avvio del Procedimento di Accesso ha il compito di ricevere l'istanza, avviare l'iter e formare e aggiornare il Registro degli Accessi. Tale Responsabile è identificato nella figura del Direttore pro-tempore dell'ente.
2. Il Responsabile del Procedimento è il responsabile che detiene le informazioni, i dati, i documenti. Può affidare ad altro dipendente e/o collaboratore l'attività istruttoria ed ogni altro adempimento inerente il procedimento, mantenendone comunque la responsabilità. Ha l'obbligo di seguire e concludere il procedimento e comunicarne sempre l'esito al Responsabile dell'Avvio del Procedimento di Accesso. Il Responsabile del Procedimento è identificato nella figura del Responsabile dell'Ufficio amministrativo.
3. Il legale rappresentante della Fondazione ha l'obbligo di controllare ed assicurare la regolare attuazione del procedimento di accesso.
4. Il Responsabile dell'Avvio del Procedimento di Accesso, il Responsabile del Procedimento nonché ogni altro dipendente e/o collaboratore cui è affidata l'attività istruttoria di un procedimento hanno l'obbligo di segnalare, in relazione alla loro gravità, i casi di inadempimento o adempimento parziale al legale rappresentante ai fini dell'eventuale attivazione del procedimento disciplinare.

Art. 6 ACCESSO CIVICO SEMPLICE

1. È il diritto che può essere esercitato da chiunque di richiedere la pubblicazione di dati, documenti e informazioni soggetti a pubblicazione obbligatoria sulla base delle normative sulla trasparenza.
2. In caso di parziale o totale omessa pubblicazione obbligatoria, chiunque ha diritto di chiedere la messa online delle informazioni, dati o documenti mancanti, formulando una richiesta di accesso civico semplice.

Art. 7 ACCESSO GENERALIZZATO

1. È la nuova forma di accesso che estende la trasparenza oltre gli obblighi di pubblicazione, per favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.
2. Può essere esercitato sui documenti, dati e informazioni detenuti dall'ente, limitatamente ai dati relativi all'attività di pubblico interesse ed eccetto:
 - a) il materiale già soggetto a pubblicazioni obbligatoria;
 - b) i documenti, dati e informazioni non detenuti e gestiti dall'ente o per i quali sia necessario formare o raccogliere o procurarsi informazioni che non siano già in suo possesso, o rielaborare dati;
 - c) i documenti, dati e informazioni la cui divulgazione può comportare il mancato rispetto delle eccezioni assolute o ledere gli interessi pubblici e/o privati, così come indicati nei successivi artt. 13 e 14 del presente Regolamento (art. 5-bis, d.lgs 97/2016).

Casa di Riposo "San Giuseppe" Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti	REGOLAMENTO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI ED AI DOCUMENTI	Maggio 2020	Pagina 5 di 13
---	---	-------------	----------------

Art. 8 ACCESSO DOCUMENTALE

1. L'accesso documentale è un accesso più in profondità esercitabile su atti e documenti per i quali non sia previsto l'accesso generalizzato.
2. È concesso solo a chi dimostra di essere titolare di un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso.
3. La nuova definizione dell'accesso agli atti rimane disciplinata da:
 - artt. 22 e seguenti della legge n. 241/1990;
 - TITOLO III del presente Regolamento.
4. Quando sui medesimi documenti e dati è stato concesso un accesso generalizzato non può essere negato l'accesso documentale.

Art. 9 RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO SEMPLICE O GENERALIZZATO

1. L'istanza di accesso civico semplice o generalizzato:
 - a) deve essere presentata in forma scritta al Responsabile dell'Avvio del procedimento di Accesso;
 - b) può essere presentata da chiunque, purché abbia chiaramente dichiarato le proprie generalità e possa essere identificato tramite un documento d'identità;
 - c) deve indicare in modo sufficientemente preciso e circoscritto, i documenti, dati e informazioni cui si vuole accedere;
 - d) deve contenere i recapiti e-mail, numeri di telefono, indirizzo, necessari per le successive comunicazioni;
 - e) deve essere indirizzata:
 - direttamente presso l'ufficio amministrativo della Casa di Riposo, intestata alla Direzione della Casa di Riposo San Giuseppe di Dorno (PV);
 - per posta: la richiesta scritta deve essere intestata alla Direzione della Casa di Riposo San Giuseppe di Dorno (PV);
 - via posta elettronica: la richiesta scritta deve essere intestata alla Direzione della Casa di Riposo San Giuseppe di Dorno (PV).

Nel caso in cui la richiesta ricevuta non sia conforme a quanto indicato nel presente regolamento, il Responsabile dell'Avvio del Procedimento di Accesso informerà il richiedente di produrre i documenti mancanti.

Non verranno accettate richieste di accesso non scritte ed effettuate telefonicamente.

- f) deve essere accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento (in corso di validità) del richiedente. Qualora il richiedente fosse diverso dal soggetto cui i dati si riferiscono, egli dovrà fornire altresì dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà oppure una autocertificazione che attesti il suo diritto di accesso, nonché atto di delega del soggetto cui i dati si riferiscono. Nel caso in cui il soggetto cui i dati si riferiscono fosse deceduto, il richiedente dovrà fornire, oltre alla copia del proprio documento di riconoscimento (in corso di validità), una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà attestante la qualifica di legittimo erede/successore e la relazione di parentela esistente con il defunto
- g) deve ottenere risposta entro 30 (trenta) giorni dalla trasmissione o comunque nei tempi previsti dal presente regolamento in caso di sospensione dei termini;
- h) non può riguardare dati ed informazioni generiche o relative ad un complesso non individuato di atti di cui non si conosce con certezza la consistenza, il contenuto e la reale esistenza;
- i) non può essere meramente esplorativa o volta a scoprire di quali informazioni l'ente dispone.

Casa di Riposo "San Giuseppe" Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti	REGOLAMENTO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI ED AI DOCUMENTI	Maggio 2020	Pagina 6 di 13
---	---	-------------	-------------------

2. È previsto il pagamento di un importo a rimborso del costo sostenuto per l'eventuale riproduzione dei documenti, nonché per le eventuali spese di spedizione.
3. Il pagamento delle spese dovrà essere effettuato:
 - a. contestualmente al ritiro della documentazione richiesta, in caso di ritiro diretto;
 - b. anticipatamente, in caso di trasmissione in via telematica o di invio per posta.
 Se il richiedente, dopo aver effettuato la richiesta di documentazione, non provvede al ritiro della stessa, dovrà darne comunicazione scritta indicando i motivi di tale scelta alla Casa di Riposo, la quale provvederà comunque ad addebitargli la spesa per la predisposizione della documentazione.
4. Le tariffe per la riproduzione della documentazione sono le seguenti:
 - fino a 50 pagine: €. 25,00 + IVA;
 - fino a 100 pagine: €. 50,00 + IVA;
 - fino a 150 pagine: €. 75,00 + IVA;
 - fino a 200 pagine: €. 100,00 + IVA;
 - fino a 250 pagine: €. 125,00 + IVA;
 - fino a 300 pagine: €. 150,00 + IVA;
 - fino a 350 pagine: €. 175,00 + IVA;
 - fino a 400 pagine: €. 200,00 + IVA;
 - oltre 400 pagine: €. 300,00 + IVA.
5. Se l'istanza di accesso riguarda un numero irragionevole di documenti, la cui istruttoria determinerebbe un carico di lavoro particolarmente gravoso, l'ente può rigettare l'istanza di accesso al fine di salvaguardare, esclusivamente in questi casi particolari e di stretta interpretazione, l'interesse al buon andamento dell'ente.
6. L'ente non è tenuto a formare o raccogliere o altrimenti procurarsi informazioni che non siano già in suo possesso, né ha l'obbligo di rielaborare i dati ai fini dell'accesso generalizzato, ma solo di consentire l'accesso ai documenti nei quali siano contenute le informazioni già detenute e gestite dallo stesso.

Art. 10 PROCEDIMENTO DI ACCESSO CIVICO SEMPLICE

1. Il procedimento di accesso civico semplice è avviato con la presentazione di un'istanza formulata e trasmessa secondo le modalità indicate all'art. 9.
2. Il procedimento deve ottenere risposta entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione dell'istanza seguendo il seguente iter:
 - a) *il Responsabile dell'Avvio del procedimento di Accesso* procede a registrare l'istanza e ad accertare la presenza di tutti gli elementi che la rendono accoglibile e fondata (chiara identificazione del richiedente, precisa identificazione dei documenti, dati e informazioni cui si vuole accedere, ecc.);
 - b) se l'istanza è fondata, in quanto i documenti, dati e informazioni richiesti non risultano pubblicati sul sito istituzionale, pur se rientranti fra gli obblighi di trasparenza, *il Responsabile dell'Avvio del procedimento di Accesso* provvede alla produzione ed alla successiva pubblicazione nella sezione "Trasparenza" del sito;
 - c) *il Responsabile dell'Avvio del procedimento di Accesso* comunica via e-mail al richiedente l'avvenuta pubblicazione del materiale richiesto e il collegamento ipertestuale tramite cui è reperibile l'informazione;
 - d) se l'istanza non è fondata, *il Responsabile dell'Avvio del procedimento di Accesso* comunica al richiedente il diniego all'accesso civico semplice, indicando il motivo del rifiuto;
 - e) *il Responsabile dell'Avvio del procedimento di Accesso* provvede all'aggiornamento del Registro degli

Casa di Riposo "San Giuseppe" Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti	REGOLAMENTO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI ED AI DOCUMENTI	Maggio 2020	Pagina 7 di 13
---	---	-------------	-------------------

Accessi.

3. Il diniego all'accesso può essere esercitato solo se i dati o i documenti identificati nella richiesta:
- non sono compresi nelle tipologie di informazioni definite nell'ALLEGATO A;
 - sono stati formati in data antecedente l'entrata in vigore del d.lgs. 33/2013, cioè il 30/04/2013. In questo caso saranno oggetto all'accesso generalizzato e l'ente provvederà ad avviare il relativo iter senza ulteriormente chiedere la formulazione di una successiva istanza al richiedente;
 - sono compresi fra le eccezioni assolute e le limitazioni al diritto di accesso definite nei successivi art. 14 e 15 o se la loro diffusione può ledere interessi pubblici o privati.

Art. 11 PROCEDIMENTO DI ACCESSO GENERALIZZATO

1. Il procedimento di accesso civico generalizzato è avviato con la presentazione di un'istanza formulata e trasmessa secondo le modalità indicate all'art. 9.
2. Il procedimento deve ottenere risposta entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione della richiesta di accesso, sulla base del seguente iter:
 - a) *il Responsabile dell'Avvio del procedimento di Accesso* provvede a registrare l'istanza e ad accertare la presenza di tutti gli elementi che la rendono accoglibile (chiara identificazione del richiedente, precisa identificazione dei documenti, dati e informazioni cui si vuole accedere, non ricorrenza delle eccezioni assolute all'accesso di cui all'art. 14, ecc.);
 - b) il Responsabile dell'Avvio del procedimento di Accesso invia l'istanza al Responsabile del Procedimento;
 - c) *il Responsabile del Procedimento* identifica gli eventuali controinteressati ed invia loro apposita comunicazione tramite raccomandata A/R o via PEC, inoltrando copia della stessa anche al *Responsabile dell'Avvio del procedimento di Accesso*. Conseguentemente è sospeso il termine di conclusione del procedimento;
 - d) i controinteressati possono comunicare l'eventuale motivata opposizione all'istanza di accesso entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione della comunicazione;
 - e) *il Responsabile del Procedimento* accerta l'avvenuta ricezione della comunicazione ai controinteressati e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla ricezione dell'eventuale comunicazione ai controinteressati, redige il provvedimento di accoglimento o il provvedimento motivato di rifiuto, differimento o limitazione;
 - f) Il materiale richiesto può essere:
 - consegnato a mano, previo rimborso delle eventuali spese sostenute per la riproduzione. Copia del provvedimento e del materiale è sempre inviata *al Responsabile dell'Avvio del procedimento di Accesso*;
 - ritirato presso l'ufficio amministrativo della Casa di Riposo, dall'avente diritto o da persona munita di delega scritta, nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì (feriali) dalle ore 9,00 alle ore 12,00 previo preavviso. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da copia di documento di riconoscimento dall'avente diritto e da copia di documento di riconoscimento in originale del delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile;
 - inviato al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario (solo nel caso in cui la documentazione non sia particolarmente voluminosa), a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione;
 - inviato via Posta Elettronica Certificata (PEC) o, se non possibile, via e-mail, solo nel caso in cui la

Casa di Riposo "San Giuseppe" Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti	REGOLAMENTO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI ED AI DOCUMENTI	Maggio 2020	Pagina 8 di 13
---	---	-------------	-------------------

documentazione non sia particolarmente voluminosa, all'indirizzo eventualmente comunicato dall'avente diritto nella richiesta effettuata.;

- g) in caso di rifiuto o differimento dell'istanza di accesso, il Responsabile del Procedimento invia al richiedente e ai controinteressati identificati il provvedimento motivato di rifiuto o differimento. Copia del provvedimento è sempre inviata al Responsabile dell'Avvio del procedimento di Accesso;
 - h) il Responsabile dell'Avvio del procedimento di Accesso, a seguito delle comunicazioni inviate dal Responsabile del Procedimento, provvede all'aggiornamento del Registro degli Accessi.
3. L'istanza di accesso generalizzato è sempre accolta ed il materiale richiesto deve essere sempre trasmesso al richiedente se non ricorrono le eccezioni o le limitazioni all'accesso indicate agli art. 14 e 15 e non viene ritenuta fondata l'eventuale opposizione di eventuali controinteressati.
 4. Il provvedimento di diniego, differimento o limitazione all'accesso, deve sempre indicare le relative motivazioni.
 5. Se il materiale richiesto implica una ricerca complessa o è particolarmente copioso, il Responsabile del Procedimento può differire il termine di conclusione del procedimento, indicando al richiedente il nuovo termine per la trasmissione delle informazioni. Copia di tale comunicazione deve essere inviata al Responsabile dell'Avvio del procedimento di Accesso.
 6. In caso il Responsabile del Procedimento ometta o ritardi la trasmissione del materiale richiesto, il legale rappresentante provvede ad attivare gli eventuali provvedimenti disciplinari, fatte salve altre eventuali responsabilità.

Art. 12 RIFIUTO, DIFFERIMENTO E LIMITAZIONE DELL'ACCESSO GENERALIZZATO

1. L'istanza di accesso generalizzato deve sempre essere sottoposta a valutazione per verificare che non riguardi dati, documenti o informazioni sottratte all'accesso generalizzato in quanto ricadenti in una delle fattispecie indicate ai successivi artt. 14 e 15.
2. Il rifiuto, il differimento o la limitazione all'accesso, devono essere sempre motivati in modo chiaro e comunicati al richiedente per permettere allo stesso di poter adeguatamente tutelare i propri interessi nei confronti delle decisioni dell'ente.
3. Il provvedimento di rifiuto, laddove sussistano le fattispecie richiamate ai successivi art. 14 e 15, deve essere motivato definendo un preciso nesso di causalità tra l'accesso e il pregiudizio a interessi considerati meritevoli di tutela. Deve, quindi:
 - a) indicare chiaramente quale interesse risulterebbe pregiudicato in caso di accoglimento della richiesta;
 - b) dimostrare che il pregiudizio in cui si incorrerebbe, sarebbe concreto in caso di accesso all'informazione richiesta;
 - c) dimostrare che il pregiudizio conseguente alla divulgazione è un evento altamente probabile e non soltanto possibile.
4. Il provvedimento di differimento è giustificato se l'interesse pubblico o privato necessita di protezione nel momento in cui viene formulata la domanda di accesso. Il pregiudizio concreto, in altri termini, va valutato rispetto al momento ed al contesto in cui l'informazione viene resa accessibile, e non in termini assoluti ed atemporali. Decorso il periodo necessario alla tutela degli interessi privati o pubblici, i dati, documenti e le informazioni richieste con l'istanza di accesso generalizzato devono essere trasmessi al richiedente.
5. Il provvedimento di accesso parziale si attua motivando la necessità di proteggere alcuni dati, documenti e informazioni in quanto ricadenti nei limiti individuati al successivo art. 15 e consentendo l'accesso alle restanti parti. Le parti di documenti, dati o informazioni meritevoli di tutela devono essere oscurati, se

Casa di Riposo "San Giuseppe" Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti	REGOLAMENTO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI ED AI DOCUMENTI	Maggio 2020	Pagina 9 di 13
---	---	-------------	-------------------

possibile, o comunque protetti dalla divulgazione.

Art. 13 CONTROINTERESSATI

1. I soggetti controinteressati sono tutti i soggetti, individuati o facilmente individuabili in base alla natura del documento richiesto, che dall'esercizio dell'accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza;
2. Qualora siano identificati soggetti controinteressati, l'ufficio che detiene i dati, documenti, informazioni oggetto di accesso generalizzato, è tenuto a inviargli copia della stessa istanza, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o per via telematica, per coloro che abbiano acconsentito a tale forma di comunicazione. Entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione della comunicazione, i controinteressati possono presentare una motivata opposizione all'accesso, anche per via telematica. Decorso 15 (quindici) giorni dalla ricezione della comunicazione ai controinteressati, che deve essere accertata, l'ente provvede sull'istanza di accesso.
3. La comunicazione ai soggetti controinteressati non è dovuta nel caso in cui l'istanza riguardi l'accesso civico, cioè dati, documenti ed informazioni oggetto di pubblicazione obbligatoria.

Art. 14 ECCEZIONI ASSOLUTE ALL'ACCESSO GENERALIZZATO

1. Il diritto di accesso generalizzato è escluso, in generale:
 - a) nei casi di segreto di Stato (cfr. art. 39, legge n. 124/2007 inclusi quelli di cui all'art. 24, c. 1, legge n. 241/1990. Ai sensi di quest'ultima norma il diritto di accesso è escluso:
 - I. per i documenti coperti da segreto di Stato ai sensi della legge 24 ottobre 1977, n. 801, e successive modificazioni, e nei casi di segreto o di divieto di divulgazione espressamente previsti dalla legge;
 - II. nei procedimenti tributari locali, per i quali restano ferme le particolari norme che li regolano;
 - III. nei confronti dell'attività dell'Ente diretta all'emanazione di atti normativi, amministrativi generali, di pianificazione e di programmazione, per i quali restano ferme le particolari norme che ne regolano la formazione;
 - IV. nei procedimenti selettivi, nei confronti dei documenti amministrativi contenenti informazioni di carattere psicoattitudinale relativi a terzi;
 - b) nei casi di divieti di accesso o divulgazione previsti dalla legge tra cui:
 - il segreto militare (R.D. n.161/1941);
 - il segreto statistico (D.lgs. n. 322/1989);
 - il segreto bancario (D.lgs. n. 385/1993);
 - il segreto scientifico e il segreto industriale (art. 623 c.p.);
 - il segreto istruttorio (art.329 c.p.p.);
 - il segreto sul contenuto della corrispondenza (art.616 c.p.);
 - i divieti di divulgazione connessi al segreto d'ufficio (art.15, D.P.R. 3/1957);

Salvo che non sia possibile un accesso parziale, con oscuramento dei dati, alcuni divieti di divulgazione sono previsti dalla normativa vigente in materia di tutela della riservatezza con riferimento a:

- i dati idonei a rivelare lo stato di salute, ossia a qualsiasi informazione da cui si possa desumere, anche indirettamente, lo stato di malattia o l'esistenza di patologie dei soggetti interessati, compreso qualsiasi riferimento alle condizioni di invalidità, disabilità o handicap fisici e/o psichici (art. 9 del Reg. UE 679/2916; art. 7-bis, c. 6, D.Lgs. n. 33/2013);

Casa di Riposo "San Giuseppe" Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti	REGOLAMENTO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI ED AI DOCUMENTI	Maggio 2020	Pagina 10 di 13
---	---	-------------	--------------------

- i dati idonei a rivelare la vita sessuale (art. 7-bis, c. 6, D.Lgs. n. 33/2013);
 - i dati identificativi di persone fisiche beneficiarie di aiuti economici da cui è possibile ricavare informazioni relative allo stato di salute ovvero alla situazione di disagio economico-sociale degli interessati (divieto previsto dall'art. 26, comma 4, D.Lgs. n. 33/2013).
2. Tali tipologie di eccezioni all'accesso generalizzato sono previste dalla legge ed hanno carattere tassativo.
 3. In presenza di tali eccezioni l'ente è tenuto a rifiutare l'accesso trattandosi di eccezioni poste da una norma di rango primario, sulla base di una valutazione preventiva e generale, a tutela di interessi pubblici e privati fondamentali e prioritari rispetto a quello del diritto alla conoscenza diffusa.
 4. Nella valutazione dell'istanza di accesso, l'ente deve verificare che la richiesta non riguardi atti, documenti o informazioni sottratte alla possibilità di ostensione in quanto ricadenti in una delle fattispecie indicate al primo comma.
 5. Per la definizione delle esclusioni all'accesso generalizzato di cui al presente articolo, si rinvia alle Linee guida recanti indicazioni operative adottate dall'Autorità Nazionale Anticorruzione ai sensi dell'art. 5-bis del decreto trasparenza, che si intendono qui integralmente richiamate.

Art. 15 ECCEZIONI RELATIVE ALL'ACCESSO GENERALIZZATO

1. I limiti all'accesso generalizzato sono posti dal legislatore a tutela di interessi pubblici e privati di particolare rilievo giuridico che l'ente deve necessariamente valutare con la tecnica del bilanciamento, caso per caso, tra l'interesse pubblico alla divulgazione generalizzata e la tutela di altrettanto validi interessi considerati dall'ordinamento.
2. L'accesso generalizzato è rifiutato se il diniego è necessario per evitare un pregiudizio concreto alla tutela di uno dei seguenti interessi privati:
 - a) la protezione dei dati personali, in conformità con la disciplina legislativa in materia, fatto salvo quanto previsto dal precedente art. 14. In particolare, sono sottratti all'accesso, ove sia rilevata la sussistenza del pregiudizio concreto, i seguenti atti, documenti ed informazioni:
 - documenti di natura sanitaria e medica ed ogni altra documentazione riportante notizie di salute o di malattia relative a singole persone, compreso qualsiasi riferimento alle condizioni di invalidità, disabilità o handicap fisici e/o psichici;
 - la comunicazione di dati sensibili e giudiziari o di dati personali di minorenni, ex Reg. UE n. 679/2016 e D.Lgs. n. 196/2003;
 - b) la libertà e la segretezza della corrispondenza. In particolare sono sottratti all'accesso, ove sia rilevata la sussistenza del pregiudizio concreto, gli atti di ordinaria comunicazione tra enti diversi e tra questi ed i terzi, non utilizzati ai fini dell'attività amministrativa, che abbiano un carattere confidenziale e privato;
 - c) gli interessi economici e commerciali di una persona fisica o giuridica, ivi compresi la proprietà intellettuale, il diritto d'autore e i segreti commerciali.
3. L'ente è tenuto a verificare e valutare, una volta accertata l'assenza di eccezioni assolute, se la resa pubblica degli atti possa determinare un pregiudizio concreto e probabile agli interessi indicati dal legislatore; deve necessariamente sussistere un preciso nesso di causalità tra l'accesso ed il pregiudizio. Il pregiudizio concreto va valutato rispetto al momento ed al contesto in cui l'informazione viene resa accessibile.
4. I limiti all'accesso generalizzato per la tutela degli interessi pubblici e privati individuati nei commi precedenti si applicano unicamente per il periodo nel quale la protezione è giustificata in relazione alla natura del dato.

Casa di Riposo "San Giuseppe" Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti	REGOLAMENTO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI ED AI DOCUMENTI	Maggio 2020	Pagina 11 di 13
---	---	-------------	--------------------

5. L'accesso generalizzato non può essere negato ove, per la tutela degli interessi pubblici e privati individuati nei commi precedenti, sia sufficiente fare ricorso al potere di differimento.
6. Qualora i limiti di cui ai commi precedenti riguardino soltanto alcuni dati o alcune parti del documento richiesto, deve essere consentito l'accesso parziale utilizzando, se del caso, la tecnica dell'oscuramento di alcuni dati, ciò in virtù del principio di proporzionalità che esige che le deroghe non eccedano quanto è adeguato e richiesto per il raggiungimento dello scopo perseguito.

Art. 16 TERMINI DEL PROCEDIMENTO

1. Il procedimento di accesso civico semplice o generalizzato deve ottenere risposta con provvedimento espresso e motivato entro 30 (trenta) giorni (art. 5, c. 6, del D.Lgs. n. 33/2013) dalla presentazione dell'istanza. Tale termine è sospeso in caso di comunicazione dell'istanza ai controinteressati per consentire agli stessi di presentare eventuale opposizione entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione della comunicazione.

Art. 17 REGISTRO DEGLI ACCESSI

1. Tutte le richieste di accesso civico semplice e generalizzato pervenute all'ente, le richieste di riesame ed gli eventuali conseguenti ricorsi al Giudice amministrativo sono registrati nell'apposito Registro degli Accessi nel quale sono indicati:
 - la data dell'istanza di accesso ed il numero progressivo;
 - se sono stati individuati dei controinteressati;
 - l'esito;
 - la data del provvedimento di accoglimento o diniego totale o parziale;
 - le motivazioni che hanno portato al diniego totale o parziale.
2. Il Registro degli accessi viene tenuto aggiornato almeno ogni sei mesi nella sezione Amministrazione trasparente, "altri contenuti – accesso civico" del sito web istituzionale, conformemente a quanto stabilito dalla Delibera n. 1309 del 28 dicembre 2016 dell'Autorità Nazionale AntiCorruzione (A.N.AC.).

Art. 18 RICHIESTA DI RIESAME

1. Il richiedente l'accesso civico semplice e generalizzato, in caso di rifiuto totale o parziale o di mancata risposta entro il termine previsto all'art. 16, o i controinteressati nel caso di accoglimento della richiesta di accesso, possono presentare richiesta di riesame al legale rappresentante, che decide con provvedimento motivato entro 20 (venti) giorni.
2. Se l'accesso generalizzato è stato negato o differito a tutela della protezione dei dati personali in conformità con la disciplina legislativa in materia, il legale rappresentante provvede, sentito il Garante per la protezione dei dati personali. A decorrere dalla comunicazione al Garante, il termine per l'adozione del provvedimento da parte del legale rappresentante è sospeso, fino alla ricezione del parere del Garante e comunque per un periodo non superiore ai predetti 10 (dieci) giorni.

Art. 19 POTERE SOSTITUTIVO

1. Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia del Responsabile del Procedimento è il legale rappresentante.

Casa di Riposo "San Giuseppe" Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti	REGOLAMENTO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI ED AI DOCUMENTI	Maggio 2020	Pagina 12 di 13
---	---	-------------	-----------------

TITOLO III - DISCIPLINA DELL'ACCESSO AGLI ATTI E AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

Art. 20 ACCESSO AD ATTI E DOCUMENTI

1. L'accesso ai documenti amministrativi è riconosciuto a chiunque abbia un interesse personale e concreto per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti salvo quanto previsto dall'art. 5 del D.Lgs. 97/2016.
2. Il diritto di accesso si esercita con riferimento agli atti del procedimento e ai documenti a essi correlati, siano essi formati dall'ente oppure formati da altri soggetti, pubblici e privati, e da esso detenuti in forma stabile ai fini dell'attività amministrativa.
3. L'accesso è consentito anche alle associazioni, ai comitati e agli altri organismi collettivi tutelanti interessi diffusi di cui sono portatori.

Art. 21 ADOZIONE DI MISURE PER LA TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI CONTENUTI NEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

1. L'ente adotta ogni misura utile a garantire la tutela dei dati personali contenuti nei documenti amministrativi gestiti nell'ambito dell'attività procedimentale.
2. In relazione ai procedimenti di accesso agli atti, il Responsabile del Procedimento deve tener conto della tutela dei dati personali presenti nei documenti richiesti, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 679 e dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e sue successive modificazioni.

Art. 22 SOSPENSIONE E DIFFERIMENTO DEL DIRITTO DI ACCESSO

1. Il Responsabile del Procedimento può, con provvedimento motivato e da notificarsi all'interessato, disporre la sospensione dell'accesso ad atti o documenti fino a quando la loro conoscenza possa pregiudicare il diritto alla riservatezza delle persone, dei gruppi o delle imprese.
2. Il Responsabile del Procedimento può altresì disporre la sospensione dell'accesso ad atti o documenti quando la loro conoscenza possa impedire od ostacolare gravemente l'azione amministrativa, in particolare ove essi siano rilevanti nella fase preparatoria dei provvedimenti e la temporanea sospensione sia necessaria per meglio garantire l'imparzialità ed il buon andamento dell'azione amministrativa in relazione dei provvedimenti stessi. La sospensione è valida sino a quando sussistono le precisate condizioni.
3. Il Responsabile del Procedimento può infine disporre la temporanea sospensione dell'accesso quando, per il numero elevato di atti o documenti di cui si chiede l'accesso o di contemporanee richieste di accesso presso lo stesso ufficio, ovvero perché il reperimento degli atti e documenti richiesti comporti specifiche ricerche di archivio, sussistano motivate ed obiettive difficoltà organizzative che non consentono il sollecito soddisfacimento delle richieste. La stessa facoltà è vigente per il rilascio di atti e documenti allorché gli stessi comportino tempi tecnici di approntamento. In ogni caso la sospensione è disposta fissandone il termine con provvedimento congruamente motivato per un periodo non superiore a 15 (quindici) giorni.

Art. 23 ACCESSO FORMALE

1. Le istanze di accesso devono essere compilate in modo da rendere possibile l'individuazione del documento oggetto dell'accesso nonché l'identificazione del richiedente, la prova dell'interesse personale e l'utilizzo che intende fare dei dati acquisiti con i documenti richiesti. Non potranno perciò essere prese in considerazione richieste generiche che non consentano inequivocabilmente l'identificazione del documento cui si vuole

Casa di Riposo "San Giuseppe" Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti	REGOLAMENTO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI ED AI DOCUMENTI	Maggio 2020	Pagina 13 di 13
---	---	-------------	-----------------

accedere, fermo restando il dovere dell'ufficio competente di facilitarne l'individuazione.

2. Al procedimento di accesso deve darsi risposta nel termine di trenta giorni, decorrenti dalla presentazione della richiesta. Trascorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende rifiutata.
3. Ove la richiesta sia irregolare o incompleta, l'ufficio competente, entro dieci giorni, dovrà darne comunicazione al richiedente con raccomandata con avviso di ricevimento o altro mezzo idoneo ad accertarne la ricezione. In tal caso il termine iniziale decorrerà dalla data di ricezione da parte dell'ufficio competente della richiesta regolarizzata o completata.

Art. 24 PROCEDURE PER L'ACCESSO

1. Gli atti e i documenti indicati nella domanda sono resi disponibili per il richiedente presso gli Uffici amministrativi della Fondazione.
2. Quando per ragioni organizzative si richiedano particolari modalità per l'esame dei documenti, l'ente - con un congruo anticipo rispetto ai termini di cui all'articolo precedente - comunica per iscritto le modalità, i tempi ed il luogo dove potrà avvenire l'accesso.

Art. 25 RESPONSABILITÀ A CARICO DEI CITTADINI

1. Il soggetto che danneggi, distrugga, perda o sottragga un documento affidatogli per la visione, risponde dei danni eventualmente arrecati all'ente.

Art. 26 PROCEDURE PER IL DINIEGO DI ACCESSO O SOSPENSIONE

1. Il Responsabile del Procedimento, ove rilevi che gli atti e i documenti richiesti sono esclusi dal diritto di accesso, adotta un provvedimento di diniego o sospensione che dovrà essere comunicato all'interessato.
2. Il documento di diniego o sospensione dovrà riportare rispettivamente le disposizioni che vietano l'esibizione dell'atto richiesto o le motivazioni per le quali si dispone il differimento dell'accesso.

<i>Casa di Riposo "San Giuseppe"</i> Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti O.N.L.U.S.	MODULO ISTANZA DI ACCESSO CIVICO SEMPLICE ai sensi art.5, co.1, D.Lgs. 33/2013 e s.m.i	Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti O.N.L.U.S. V.le Papa Giovanni XXIII, 3 – 27020 Dorno (PV) PEC: rsa@pec.sangiuseppedorno.it
--	--	--

Il sottoscritto _____

nato a _____ prov. _____ il _____

residente in _____

via/piazza _____ n. _____ tel. _____

e-mail _____ fax n. _____

CONSTATA

la mancata pubblicazione

la pubblicazione parziale

RELATIVAMENTE A:

documento/i _____

dato/i _____

informazione/i _____

Il soggetto istante è invitato a fornire, se noti, gli estremi del documento, la fonte del dato e l'eventuale descrizione del loro contenuto

CHIEDE

all'Ente in indirizzo di provvedere in merito, in conformità a quanto disposto dall'art. 5, co. 1 del d.lgs. 33/2013.

DICHIARA

di voler ricevere comunicazione dell'avvenuta pubblicazione di quanto sopra meglio specificato, nonché di ricevere il collegamento ipertestuale al seguente indirizzo di recapito

presso il seguente indirizzo di posta elettronica non certificata: _____

presso il seguente indirizzo di posta elettronica certificata: _____

per posta cartacea, al seguente indirizzo: _____

Luogo e data

(firma del richiedente)

N.B. Allegare fotocopia di un documento di identità in corso di validità.

Salva l'imposta di bollo, è previsto il pagamento degli importi indicati sul sito web dell'Ente, riguardanti il rilascio del documento.

Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 RGPD). La Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti O.N.L.U.S. in qualità di Titolare del trattamento, tratterà i dati personali conferiti con il presente modulo, con modalità cartacee ed informatiche, per le finalità correlate alla stipula ed esecuzione del contratto, in attuazione dei compiti di interesse pubblico perseguiti dal Titolare,

<i>Casa di Riposo "San Giuseppe"</i> Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti O.N.L.U.S.	MODULO ISTANZA DI ACCESSO CIVICO SEMPLICE ai sensi art.5, co.1, D.Lgs. 33/2013 e s.m.i	Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti O.N.L.U.S. V.le Papa Giovanni XXIII, 3 – 27020 Dorno (PV) PEC: rsa@pec.sangiuseppedorno.it
---	--	--

conformemente al Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico. Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di completare il procedimento avviato. I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori del Titolare del trattamento o dei soggetti espressamente nominati come Responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea. Gli interessati hanno il diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (art. 15 e ss. del RGPD). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della Protezione dei Dati personali, presso l'Ente, agli indirizzi in intestazione. Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (con sede in Piazza di Monte Citorio n. 121, IT – 00186 Roma) quale autorità di controllo nazionale secondo le procedure previste (art. 57, par. 1, lettera f), RGPD).

<i>Casa di Riposo "San Giuseppe"</i> Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti O.N.L.U.S.	MODULO ISTANZA DI ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO i sensi art.5, co.2, D.Lgs. 33/2013 e s.m.i	Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti O.N.L.U.S. V.le Papa Giovanni XXIII, 3 – 27020 Dorno (PV) PEC: rsa@pec.sangiuseppedorno.it
--	--	--

Il sottoscritto _____

nato a _____ prov. _____ il _____

residente in _____

via/piazza _____ n. _____ tel. _____

e-mail _____ fax n. _____

CHIEDE

di poter esercitare il diritto di accesso civico generalizzato di cui all'art. 5, c. 2 del d.lgs. 33/2013, con riferimento al seguente

documento/i _____

dato/i _____

informazione/i _____

Il soggetto istante è invitato a fornire, se noti, gli estremi del documento, la fonte del dato e l'eventuale descrizione del loro contenuto

A tal fine

DICHIARA

di voler ricevere quanto sopra specificato al seguente indirizzo di recapito

presso il seguente indirizzo di posta elettronica non certificata: _____

presso il seguente indirizzo di posta elettronica certificata: _____

per posta cartacea, al seguente indirizzo: _____

Luogo e data

(firma del richiedente)

N.B. Allegare fotocopia di un documento di identità in corso di validità.

Salva l'imposta di bollo, è previsto il pagamento degli importi indicati sul sito web dell'Ente, riguardanti il rilascio del documento.

Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 RGPD). La Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti O.N.L.U.S. in qualità di Titolare del trattamento, tratterà i dati personali conferiti con il presente modulo, con modalità cartacee ed informatiche, per le finalità correlate alla stipula ed esecuzione del contratto, in attuazione dei compiti di interesse pubblico perseguiti dal Titolare, conformemente al Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico.

Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di completare il procedimento avviato.

I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori del Titolare del trattamento o dei soggetti espressamente nominati come Responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea. Gli interessati hanno il diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del RGPD). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della Protezione dei Dati personali, presso l'Ente, agli indirizzi in intestazione. Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (con sede in Piazza di Monte Citorio n. 121, IT – 00186 Roma) quale autorità di controllo nazionale secondo le procedure previste (art. 57, par. 1, lettera f), RGPD).

<i>Casa di Riposo "San Giuseppe"</i> Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti O.N.L.U.S.	MODULO ISTANZA DI ACCESSO DOCUMENTALE ai sensi della Legge 241/1990	Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti O.N.L.U.S. V.le Papa Giovanni XXIII, 3 – 27020 Dorno (PV) PEC: rsa@pec.sangiuseppedorno.it
--	---	--

Il sottoscritto _____

nato a _____ prov. _____ il _____

residente in _____

via/piazza _____ n. _____ tel. _____

e-mail _____ fax n. _____

(barrare la casella corrispondente)

- in proprio;
- nella sua qualità di legale rappresentante pro-tempore

dell'Associazione/Ente _____

con sede legale in . _____

via/piazza _____ n. _____ tel. _____

e-mail _____ fax n. _____

N.B. sezione da compilare solo nel caso in cui il richiedente sia rappresentante di associazione/ente portatore di interessi pubblici diffusi o collettivi: specificare, in questo caso, il titolo (es. Statuto costitutivo) da cui risulta che l'ente è stato istituito per tutelare determinati interessi e che individua l'idoneità ad essere portatore di interessi.

CHIEDE

- personalmente
- tramite il suo delegato Sig. _____ Codice fiscale _____

QUANTO SEGUE

- di prendere visione
- il rilascio di copia

<i>Casa di Riposo "San Giuseppe"</i> Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti O.N.L.U.S.	MODULO ISTANZA DI ACCESSO DOCUMENTALE ai sensi della Legge 241/1990	Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti O.N.L.U.S. V.le Papa Giovanni XXIII, 3 – 27020 Dorno (PV) PEC: rsa@pec.sangiusepedorno.it
---	---	--

Della seguente documentazione:

PER I SEGUENTI MOTIVI

(specificare e, ove occorra, comprovare l'interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso)

Il sottoscritto richiedente dichiara di essere consapevole che in presenza di controinteressati (persone che potrebbero vedere lesa la propria riservatezza) l'Ente, ai sensi dell'art. 3 del D.P.R. 184/2006, è tenuto a dare comunicazione della presente richiesta agli stessi i quali possono farne motivata opposizione entro 10 gg.

Luogo e data

(firma del richiedente)

N.B. Allegare fotocopia di un documento di identità in corso di validità.

Salva l'imposta di bollo, è previsto il pagamento degli importi indicati sul sito web dell'Ente, riguardanti il rilascio del documento.

Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 RGPD). La Fondazione G. Biscaldi – A. Lunghi – G. Panigatti O.N.L.U.S. in qualità di Titolare del trattamento, tratterà i dati personali conferiti con il presente modulo, con modalità cartacee ed informatiche, per le finalità correlate alla stipula ed esecuzione del contratto, in attuazione dei compiti di interesse pubblico perseguiti dal Titolare, conformemente al Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico.

Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di completare il procedimento avviato.

I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori del Titolare del trattamento o dei soggetti espressamente nominati come Responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea. Gli interessati hanno il diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del RGPD). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della Protezione dei Dati personali, presso l'Ente, agli indirizzi in intestazione. Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (con sede in Piazza di Monte Citorio n. 121, IT – 00186 Roma) quale autorità di controllo nazionale secondo le procedure previste (art. 57, par. 1, lettera f), RGPD).