



## **RESIDENZIALITA' LEGGERA**

Gestione Med Services Società Coop. Sociale  
Sede legale: Via Capri, 21 Milano

# Carta dei Servizi

Edizione n. 6 del 1 Gennaio 2020

*La carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/12/1995 e s.m.i.. Si ispira ai principi fondamentali richiamati dalla direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27/01/1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.*

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### 1. Principio dell'eguaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con la RSA ha diritto di essere trattata in modo equanime. La RSA rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sulla etnia, sulla razza, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

#### 2. Principio di imparzialità

La RSA si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e degli ospiti.

La RSA si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti degli ospiti, dei loro parenti e dei terzi.

#### 3. Principio di semplificazione

La RSA, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei Terzi e degli Utenti e nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

#### 4. Principio di continuità

La RSA si impegna ad assicurare all'ospite la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra diversi livelli e ambiti di erogazione e di assistenza. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

#### 5. Principio di efficienza/efficacia

La RSA si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse garantendo sempre il raggiungimento dei risultati previsti.

#### 6. Principio di Partecipazione

Gli operatori della RSA, gli ospiti, i loro familiari e i volontari che operano all'interno della RSA devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine la RSA si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

#### 7. Riservatezza

La RSA assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Azienda garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità con il D. Lgs. 196/2003 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

## CHI SIAMO

La **Med Services** Società Cooperativa Sociale, nata a Voghera dall'iniziativa di alcuni professionisti dell'ambito sanitario, è una Cooperativa che da più di 10 anni opera nel settore socio assistenziale e sanitario, dapprima come semplice fornitore di servizi e successivamente come soggetto gestore di strutture residenziali. La Cooperativa che agisce esclusivamente nel settore degli Anziani, opera attualmente in Lombardia, Piemonte e Liguria in 9 strutture differenti, annoverando numerosi soci lavoratori ed ospitando nelle proprie residenze più di 1000 posti letto, hospice, centri diurni e strutture riabilitative.

## LA "MISSION" AZIENDALE

Il nostro obiettivo principale è quello di assistere anziani di ambo i sessi non autosufficienti garantendo loro la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le patologie e disabilità di cui sono affetti.

Per raggiungere questo obiettivo ci siamo impegnati nell'organizzare i nostri servizi in modo che venga prestata particolare attenzione, non solo ai bisogni puramente sanitari, ma anche ai bisogni di tipo psicologico, sociale, relazionale, culturale, e riabilitativo dell'anziano.

Tutto ciò in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento "patologico", ma come una particolare fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva.

Il nostro lavoro si ispira pertanto ad una concezione olistica dell'uomo e ha come principi generali:

- Aiutare l'Anziano a mantenere e/o recuperare tutte le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi e di animazione cercando di soddisfare il più possibile i bisogni dell'Ospite;
- Organizzare momenti di incontro con realtà esterne alla struttura per un proficuo scambio di esperienze.

## LA STRUTTURA

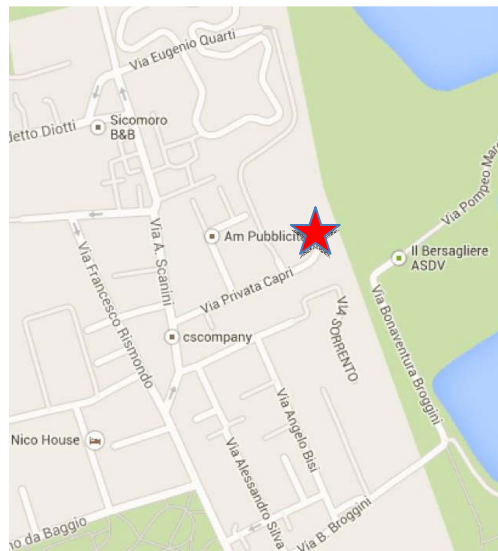
La **RESIDENZIALITA' LEGGERA ASSISTITA** (di seguito Residenza Leggera) è in esercizio a seguito del riconoscimento avvenuto il 27/10/2014 da parte della ATS di Milano sulla base della dgr 856/2013 e della DGR 2942/2014 e sorge nella medesima proprietà ove è ubicata la RSA Baggio. La struttura è in raccordo con l'organizzazione dei Servizi Sanitari della zona e si trova in una rete di pubblici trasporti che favoriscono la continuità dei rapporti familiari e sociali. Essa dispone di 9 posti letto dislocati a piano terra in tre camere a due letti e tre a letto singolo, tutte provviste di televisore e bagno con servizi idonei. La sala da pranzo/soggiorno, anch'essa provvista di televisore è a disposizione e ad uso comune di tutti gli ospiti. La Residenza Leggera Baggio è una struttura luminosa e accogliente che coniuga la necessità di privacy, da una parte, e di convivialità e condivisione, dall'altra, restituendo così a ciascun ospite l'idea di un posto "sicuro" e nel contempo familiare.

## COME RAGGIUNGERCI

La RSA "BAGGIO" situata nell'omonimo quartiere di Milano al n° 21 di Via Capri, è facilmente raggiungibile sia coi mezzi pubblici che in auto.

### Mezzi Pubblici

- Linea Metropolitana M1- scendere al capolinea Bisceglie – prendere il bus 63 direzione Muggiano Olmi – percorrere sino alla fermata FORZE ARMATE NIKOLAJEVKA quindi prendere la linea 67 e scendere dopo 5 fermate. Proseguire a piedi sulla via Rismondo e girare a destra in Via Scanini (100 m. ca.), percorsi altri 70 metri girare a destra in Via Capri.
- In alternativa scendere dalla Linea Metropolitana M1 alla fermata P.zza Bande Nere. Prendere la linea 67, direzione Via Scanini, e scendere in Via Rismondo angolo Via Anselmo Da Baggio. Proseguire a piedi come sopra indicato.



### In Auto

- Provenendo dalla tangenziale OVEST imboccare l'uscita 4 Bisceglie, proseguire verso il centro quindi al secondo semaforo svoltare a sinistra in Via Benozzo Gozzoli, percorrere circa 200 metri e svoltare a sinistra in via Bartolomeo Cabella (100 m. circa) continuare in Via Val d'Intelvi (circa 400 m.) e proseguire in Via Monsignor Romero, alla rotonda svoltare a destra in Via Seguro, dopo circa 80 metri attraversare il semaforo e prendere Via Sant'Anselmo da Baggio per circa 400 m. girare a sinistra in Via Rismondo e dopo 50 metri a destra in Via Scanini prendendo la seconda traversa a destra si entra in Via Capri, a ridosso del parco dopo circa 100 metri si trova la Residenza.

## COME CONTATTARCI

E' possibile ricevere informazioni contattandoci telefonicamente al numero 02 48916905, Fax 02 45329842, tramite e-mail all'indirizzo: [rsaparcocavebaggio@gruppogheron.it](mailto:rsaparcocavebaggio@gruppogheron.it), [medservices@pec.confcooperative.it](mailto:medservices@pec.confcooperative.it) o visitando il nostro sito internet: [www.medservices.it](http://www.medservices.it)

## IL CODICE ETICO

La Residenzialità Leggera "Baggio", allo scopo di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori a cui la nostra azione vuole ispirarsi per raggiungere i propri fini istituzionali, ha adottato un Codice Etico che viene allegato alla presente Carta dei Servizi.

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

La Residenzialità Leggera Baggio raccoglie i dati personali degli ospiti, dei loro familiari o amministratori di sostegno al fine di provvedere alle necessità della gestione amministrativa e alla cura dell'ospite. Alcuni dati possono anche essere trasmessi all'ATS/ASST e alla Regione Lombardia per ottemperare agli obblighi di legge. Tutte le informazioni raccolte vengono trattate nel rispetto della legge sulla Privacy (DLgs.196/2003).

Alcuni dati relativi alla salute dell'ospite possono essere oggetto di comunicazione al personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite. Titolare del trattamento della banca dati della RESIDENZIALITA' LEGGERA è il responsabile della struttura.

## **OBIETTIVI**

L'ospitalità in RESIDENZIALITA' LEGGERA si pone l'obiettivo di evitare o comunque ritardare il ricovero dell'anziano presso Residenze Sanitarie Assistenziali, di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia della persona fornendo interventi e prestazioni sociosanitarie a persone con fragilità che necessitano di una soluzione abitativa che preveda l'offerta di assistenza qualificata comprensiva di interventi sanitari complementari.

La Residenza si prefigge inoltre l'obiettivo di creare occasioni di incontro e partecipazione, onde favorire la vita di relazione ed allievare le condizioni di solitudine e di isolamento.

## **DESTINATARI**

Persone residenti in Regione Lombardia, iscritti al sistema sanitario regionale, di età superiore ai 60 anni, in condizioni di fragilità/parziale autosufficienza, provenienti dal domicilio o da RSA, ma non da altre strutture residenziali della rete di offerta sociale in cui sono già inserite.

Possono essere ammesse persone con problematiche di carattere geriatrico e/o di ordine sociale e psicologico, in condizione di autosufficienza o di parziale autosufficienza e che, in ogni caso, non presentino deficit psico-fisici di particolare gravità.

## **IL PERSONALE CHE OPERA NELLA RESIDENZIALITA' LEGGERA**

- n° 1 infermiera
- n. 1 ausiliario socio assistenziale/operatorio socio sanitario
- n. 1 educatrice/animatrice
- n. 1 fisioterapista
- n. 1 coordinatrice infermieristica/care manager

## **ASSISTENZA MEDICA**

Gli ospiti della Residenzialità Leggera restano a carico del proprio medico curante oppure, attraverso il servizio "Scelta e Revoca" dell'ATS, potranno sceglierne uno a proprio piacere. Il personale di assistenza provvederà a mantenere informato il medico sulle condizioni dell'ospite. Il medico incaricato avrà la possibilità di passare regolarmente in struttura per controllare lo stato di salute dei propri assistiti e per la prescrizione di farmaci e visite specialistiche. Queste ultime saranno effettuate presso le strutture sanitarie pubbliche della zona.

## SERVIZI OFFERTI COMPRESI NELLA RETTA

### Assistenza infermieristica

Gli infermieri professionali, in collaborazione con gli ausiliari socio assistenziali/operatori socio sanitari, garantiscono la valutazione dei bisogni assistenziali e l'erogazione di tutte le prestazioni infermieristiche necessarie.

### Assistenza alla persona

E' compito degli ausiliari socio assistenziali/operatori socio sanitari, presenti 13 ore al giorno, assicurare l'aiuto necessario per compiere gli atti quotidiani dell'igiene e della cura della persona, per il bagno o per la doccia settimanale, per gli spostamenti all'interno della struttura e, se necessario, per l'alimentazione.

L'assistenza agli ospiti viene erogata sulla base di quanto riconosciuto come buona pratica assistenziale da parte della letteratura internazionale specializzata e riassunta seconda una serie di protocolli dei quali si può prendere visione presso gli uffici della direzione.

### Attività di animazione e fisioterapia

Ogni mattina, l'educatrice di competenza, comunicherà la programmazione delle attività di animazione presenti all'interno della RSA BAGGIO, alle quali tutti gli ospiti della Residenza Leggera Baggio potranno partecipare.

Ogni ospite inoltre, potrà fruire della adiacente palestra negli orari di presenza dei fisioterapisti, orari che verranno sempre opportunamente pubblicizzati tramite cartello apposto all'entrata della stessa.

### Servizio ristorazione

Particolare attenzione abbiamo voluto dedicare alla qualità dell'alimentazione dei nostri ospiti.

Abbiamo scelto con particolare cura i fornitori delle materie prime e nella preparazione dei pasti applichiamo in maniera rigorosa la normativa sull'autocontrollo (HACCP).

Due volte l'anno, in primavera ed in autunno, una commissione composta dal medico, dal dietologo e dal cuoco provvede a definire il menù, tenendo conto della stagionalità, dei gusti degli ospiti e della necessità di fornire una dieta equilibrata, facilmente digeribile ed adatta anche a persone con problemi di masticazione.

### Ogni menù e composto da:

4 primi piatti, 5 secondi piatti, 2 contorni e frutta di stagione

#### IL MENU' TIPO

<b>Colazione</b>		
Latte e caffè o tè o yogurt con fette biscottate		
<b>Pranzo</b>		
<b>PRIMO PIATTO</b> Piatti del giorno n. 1 Alternative fisse n. 3 date da: pastina in brodo riso o pasta in bianco semolino	<b>SECONDO PIATTO</b> Piatto del giorno n. 1 Alternative fisse n. 4 date da: affettati misti formaggi vari uova sode pollo lesso Contorni n. 2	<b>FRUTTA FRESCA O COTTA</b>
<b>Merenda</b>		

Biscotti con tè o bevande fresche, yogurt, budino o gelato nella stagione estiva		
<b>Cena</b>		
<i>PRIMO PIATTO</i> Piatti del giorno n. 1 Alternative fisse n. 3 date da: pastina in brodo riso o pasta in bianco semolino	<i>SECONDO PIATTO</i> Piatto del giorno n. 1 Alternative fisse n. 4 date da: affettati misti formaggi vari uova sode pollo lesso Contorni n. 2	<i>FRUTTA FRESCA O COTTA</i>
<b>Bevande</b>		
Acqua filtrata e vino		

In caso di bisogno la cucina fornisce diete speciali e frullati per le necessità alimentari derivanti da particolari patologie (diabetici, nefropatici, etc.).

#### **I pasti vengono serviti nei seguenti orari:**

- Colazione ore 8.00
- Pranzo ore 12.00
- Merenda ore 15.30
- Cena ore 18.00/18.30

#### **Assistenza spirituale**

L'assistenza spirituale è garantita da un sacerdote presente in struttura un giorno alla settimana alle 16,30, il mercoledì o il giovedì per la celebrazione della S. Messa

#### **Servizio telefonico**

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno, l'addetto provvederà a dirottare la chiamata alla Residenza Leggera in cui è accolta la persona. E' preferibile per rispettare il riposo degli ospiti, salvo casi d'urgenza, telefonare nelle seguenti fasce orarie 10,00 – 12,00 e 16,00 – 18,00.

#### **Reception**

La Reception è funzionante tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00

### **PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA**

#### **Servizio di manicure e pedicure**

Il nostro personale di assistenza garantisce il regolare taglio delle unghie delle mani e dei piedi. Per situazioni particolari è possibile usufruire delle prestazioni di un manicure-pedicure diplomato il cui tariffario è presente in allegato.

#### **Servizio di parrucchiera donna e uomo**

Il nostro personale di assistenza garantisce il regolare lavaggio dei capelli (prestazione compresa nella retta).

Per chi volesse usufruire anche di un servizio di taglio, messa in piega, permanente, colore può usufruire della presenza di una parrucchiera convenzionata, i cui servizi, potranno essere prenotati rivolgendosi alla Reception.

Il tariffario è presente in allegato.

### **Servizio ambulanze**

Il trasporto in caso di urgenza è garantito dal 118 ed è pertanto gratuito, l'utilizzo dell'ambulanza per il rientro dalla struttura ospedaliera, o per altri motivi è a carico dell'Ospite. Attualmente la Residenza è convenzionata con la INTERVOL di Milano, i cui prezzi sono successivamente riportati.

### **Servizio lavanderia e guardaroba**

La struttura provvede al lavaggio, stiratura e rammendo della biancheria personale degli ospiti al costo di euro **2,60 giorno iva 5% inclusa**. A prescindere dall'utilizzo di tale servizio dovrà essere cucito su tutti i capi un numero che verrà indicato ai familiari del futuro Ospite all'atto della stipula contrattuale. Al servizio si potrà aderire anche successivamente al ricovero facendone richiesta presso la Reception. Il servizio non comprende i lavaggi a secco.

### **Servizio di Podologia**

Su richiesta si può prenotare il servizio di podologia le cui tariffe sono riportate in allegato.

### ***Onoranze funebri***

In caso di decesso il nostro personale provvederà alla composizione e alla vestizione della salma nella Camera Mortuaria.

Le esequie sono a carico dei famigliari che devono scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri a cui intendono affidare il servizio. A tal fine nella attigua sala d'attesa i famigliari troveranno un elenco telefonico della zona a disposizione per la consultazione (art. 33 Regolamento Reg. n. 6 del 9/11/04).

Presso la reception sono presenti i moduli per segnalare la eventuale presenza di persone, interne od estranee alla struttura, che propongano i servizi di una particolare impresa.

## **ORARI VISITE**

I parenti e gli amici degli ospiti sono sempre benvenuti. Per loro la struttura è sempre aperta durante le ore diurne. Per consentire senza intralci le attività che si svolgono nelle camere (igiene personale e dell'ambiente, attività infermieristiche e assistenziali) e per rispettare la privacy ed il riposo degli Ospiti si richiede ai parenti di evitare l'accesso alle camere durante tali operazioni. Dalle ore 20 alle ore 9, per salvaguardare la tranquillità dei nostri ospiti, l'accesso alla residenza è permesso solo ai parenti di ospiti con particolari esigenze assistenziali e deve essere autorizzato dalla Direzione.

## **LE USCITE**

L'Ospite può assentarsi dalla Residenza sia per brevi periodi, alcune ore, che per periodi più lunghi, alcuni giorni, previa comunicazione scritta su apposito modulo reperibile presso la reception e da consegnare all'infermiere. Si raccomanda per i tempi di entrata ed uscita di tener conto degli orari di apertura della struttura e di erogazione dei servizi.

## RICHIESTA DI OSPITALITA' E ACCESSO ALLA STRUTTURA

La domanda per l'accesso alla Residenzialità Leggera va presentata allo sportello fragilità dell'ASST competente indicando l'intenzione di essere ricoverato presso la nostra struttura o al nostro ufficio amministrativo, usufruendo dell'aiuto del nostro personale in tutte le fasi di compilazione ed invio della richiesta all'ASST.

### Ci può presentare la domanda

La Domanda per accesso a RSA leggera /assistita può essere presentata da:

- L'interessato

### Oppure

- Nel caso la persona versi in uno stato di impedimento permanente:
  - Il tutore
  - Il curatore
  - L'amministratore di sostegno
  - Il procuratore (nel caso la procura lo preveda)
- Nel caso in cui la persona sia temporaneamente impedita a presentare la domanda
  - Il coniuge o, in sua assenza, il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea retta o collaterale fino al terzo grado (*N.B. in questo caso è necessario rendere una dichiarazione ai sensi dell'art. 4 D.P.R. 445/2000, compilando il modello di fronte ad un pubblico ufficiale*)

### Cosa allegare alla domanda

1. Eventuale documentazione medica
2. Copia del documento d'identità e del codice fiscale della persona
3. Copia del documento di identità del dichiarante (se diverso dalla persona affetta da disabilità gravissima)
4. In caso di cittadino non comunitario copia permesso di soggiorno in corso di validità
5. *Nel caso in cui la persona sia temporaneamente impedita a presentare la domanda e dunque la domanda viene presentata dal coniuge o, in sua assenza, figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea retta o collaterale fino al terzo grado: dichiarazione ai sensi dell'art. 4 D.P.R. 445/2000, compilato di fronte a Pubblico Ufficiale*
6. Eventuale atto di procura generale notarile, qualora necessario

### Come consegnare la domanda

La domanda va consegnata di persona al Punto Fragilità del Distretto di Residenza. L'indirizzo e i contatti dei "Punti Fragilità" si possono trovare sul sito dell'ATS Milano Città Metropolitana o rivolgendosi direttamente agli uffici della nostra RSA BAGGIO.

## COSTI E CONDIZIONI GENERALI

La retta giornaliera comprensiva di IVA al 5% per tutti i servizi sopra descritti (tranne i servizi extra a pagamento):

- **Camera doppia e singola: € 70,00**



## SERVIZI EXTRA NON INCLUSI NELLA RETTA

- **Servizio lavanderia per la biancheria personale:** € 2,62 al giorno (IVA inclusa)
- **Servizio parrucchiera:**
  - Taglio € 10,00
  - Piegare € 10,00
  - Colore € 15,00
  - Permanente € 20,00
  - Shampoo € 5,00
- **Servizio pedicure:** € 15,00/25.00
- **Servizio manicure :** € 5.00/10.00

### **Servizio pedicure estetico/curativo**

- Trattamento completo € 35,00  
(Tariffa indicativa in quanto il rapporto è diretto tra il Professionista e l'Ospite)

### **Servizio trasporto in ambulanza a cura di operatore convenzionato:**

- Tariffa forfettaria urbana: € 33,00 andata - € 33,00 ritorno
- Tariffa forfettaria urbana da applicarsi per il trasporto A/R compresa 30 minuti di attesa € 60,00
- Tariffa forfettaria extraurbana: diritto fisso € 33,00 più € 0.90/km A/R
- Fermo macchina € 30,00 all'ora
- Servizi a vuoto € 33,00

### **Servizio trasporto in autovettura a cura di operatore convenzionato**

- Tariffa forfettaria urbana: € 23,00 andata - € 23,00 ritorno
- Tariffa forfettaria urbana da applicarsi per il trasporto A/R compresa 30 minuti di attesa € 41,00
- Tariffa forfettaria extraurbana: diritto fisso € 23,00 più € 0.74/km A/R
- Fermo macchina € 25,00 all'ora
- Servizi a vuoto € 23,00

In caso di indisponibilità dei famigliari ad accompagnare il proprio congiunto per l'effettuazione delle visite specialistiche, se richiesto, la Residenzialità Leggera "Baggio" provvederà a mettere a disposizione un proprio operatore al costo di €21,00 all'ora comprensivo di IVA al 5%.

La fatturazione delle rette viene fatta mensilmente e fa riferimento al mese in corso, il pagamento avviene con addebito in contro tramite SEPA entro la metà del mese di riferimento.

Al momento dell'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale fruttifero di € 1.000,00. Gli interessi sono pari al tasso di interesse applicato al soggetto gestore da parte dell'istituto di credito depositario delle cauzioni fruttifere.

Sia nel caso di decesso che di dimissioni l'amministrazione garantirà la rimessa degli importi dovuti (storni di retta e deposito cauzionale) entro 60 giorni lavorativi. Si procederà infine all'eventuale restituzione entro trenta giorni dal decesso ai famigliari di riferimento di effetti personali eventualmente lasciati in custodia.

Se il decesso avviene in struttura ospedaliera i famigliari dovranno produrre un documento attestante l'avvenuto decesso rilasciato dalla struttura ospedaliera.

La Direzione si riserva la facoltà di adeguare la retta giornaliera sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali dandone comunicazione per iscritto all'ospite almeno con trenta giorni di anticipo.

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite si richiede un preavviso di 15 giorni. In caso contrario verranno trattenuti 15 giorni di retta.

In caso di decesso dell'ospite la retta alberghiera verrà conteggiata fino al giorno di uscita dalla Residenza Leggera.

Il mancato pagamento della retta mensile sino a 30 giorni – dopo avvenuti i solleciti di legge - legittimerà la Residenza a dimettere d'ufficio l'Ospite, con preavviso di 2 settimane e, fermo restando l'obbligo di corrispondere le quote arretrate, a titolo di risarcimento parziale la Residenza tratterrà il deposito cauzionale versato all'ingresso.

Tutto ciò premesso, stante la particolare finalità del nostro servizio e di chi ne fruisce, sarà cura dei nostri uffici contattare tramite i delegati dell'Ospite o direttamente, l'ASST e/o i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'Ospite inadempiente in modo tale di percorrere l'iter normativo utile a far sì che allo stesso non vengano a mancare le opportune garanzie assistenziali, stabilendo di conseguenza oneri e rivalse.

La Direzione declina ogni responsabilità su oggetti preziosi o denaro lasciato in consegna all'ospite.

Nell'eventualità che le condizioni fisiche o mentali dell'ospite si modifichino in modo da diventare incompatibili con le caratteristiche assistenziali di questa residenza, la Direzione provvederà a darne comunicazione al familiare di riferimento affinché disponga per il suo trasferimento in idonea struttura.

### **LA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE**

E' nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri clienti. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli ospiti e dai loro familiari. Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario anonimo che viene distribuito una volta all'anno.

I risultati dell'indagine vengono successivamente esposti all'interno della Residenza con l'indicazione delle iniziative che la Direzione intende intraprendere per migliorare quegli aspetti del servizio che sono risultati meno graditi.

### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

E' a disposizione degli ospiti e dei loro familiari per accogliere reclami, osservazioni e suggerimenti. Il responsabile dell'Ufficio avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni entro il tempo massimo di tre giorni.

L'ufficio è aperto tutti i giorni dalle 8.00 alle ore 20.00

E' inoltre possibile comunicare con questo ufficio utilizzando il modulo "osservazioni e suggerimenti" allegato a questa carta dei Servizi e reperibile presso la reception e che può essere depositato nell'apposita cassetta.

**CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO  
(DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)**

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

**SEGNALAZIONI DI RECLAMO (RESIDENZALITA' LEGGERA)**

La presente per comunicarVi di aver riscontrato disagi o malfunzionamenti nelle seguenti aree di funzione

Struttura e manutenzione (camera, ambienti di convivenza, strutture sanitarie)

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

Servizi Assistenziali (igiene della persona, attività ricreative, attività assistenziali in genere...)

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

Servizi Sanitari (assistenza medica e infermieristica)

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

Servizi Amministrativi (funzionamento della reception, ufficio amministrativo, direzione)

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

Cucina (menù e quantità)

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

Data

Firma\*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\* I reclami anonimi non saranno presi in considerazione