

REGOLAMENTO DI OSPITALITÀ

Per il miglior funzionamento delle RSA Mons. Bicchierai (di seguito denominate RSA) e la salvaguardia dei livelli di sicurezza, si invitano i sigg. Ospiti, i Familiari e tutti i visitatori della Residenza Sanitaria Assistenziale, ad attenersi scrupolosamente al seguente Regolamento di Ospitalità.

ART. 1 - CONDIZIONI DI ACCOGLIENZA

1.1 Caratteristiche della Residenza

Le Residenze Sanitario Assistenziali Mons. Bicchierai 1 e 2, (qui di seguito per brevità "Residenza") gestite dall'Istituto Auxologico Italiano sono Residenze Socio-Sanitarie (qui di seguito per brevità anche "R.S.A.") ai sensi della Legge Regionale 23 gennaio 1986 n. 1 della Regione Lombardia e successive disposizioni modificative ed applicative, in particolare la D.G.R. 14.12.01 n. 7435 e la circolare n. 12 del 12.2.2002., L'Ospite ed il Contraente (di cui al successivo punto 1.2) vengono quindi espressamente portati a conoscenza, ed espressamente prendono atto, del fatto che la Residenza non è un ospedale, né una clinica, né comunque una casa di cura o simili, e che - nel rispetto delle vigenti normative - non è abilitata né obbligata ad effettuare prestazioni ospedaliere.

La Direzione provvede tramite il Servizio Sociale interno (senza alcun corrispettivo per la prestazione) a fornire alle persone e famiglie che si rivolgono alla Residenza, le informazioni sulle prestazioni offerte dalle Residenze Sanitario-Assistenziali Mons. Bicchierai, sulle condizioni di ingresso, sulla possibilità di accesso ad altre unità d'offerta accreditate, sulle modalità per esprimere il consenso informato, sulle rette praticate e sulle modalità per accedere a forme di integrazione economica o ad altri benefici.

La Direzione informa altresì l'Ospite, il suo legale rappresentante e i suoi familiari sin dal momento di presentazione della domanda di ingresso, circa la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico nonché sulla possibilità di accesso all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Residenza e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ASL competente per i casi previsti

Resta inoltre espressamente pattuito che i Responsabili della Residenza (qui di seguito per brevità la "Direzione") – sentito eventualmente il parere del medico della struttura stessa (di cui al successivo punto 4.2) - hanno in qualsiasi momento ogni più ampia facoltà di richiedere e disporre l'immediato ricovero dell'Ospite presso una struttura ospedaliera o simile, qualora ciò venga ritenuto - a loro giudizio - necessario o comunque opportuno. La responsabilità di decidere e/o prescrivere eventuali cure o terapie di cui l'Ospite necessitasse è rimessa alla decisione e alla responsabilità del/i medico/medici della Residenza.

Si porta, inoltre, ad espressa conoscenza dell'Ospite e/o Contraente che - stante le caratteristiche sopra illustrate - in nessun caso la Residenza assume responsabilità di vigilanza o controllo sull'Ospite, oltre quanto previsto dalla normativa vigente e secondo le tipologie di servizi indicati nel successivo punto 3.1.

Inoltre, come indicato nella Carta dei Servizi in vigore, la Residenza Sanitario Assistenziale Mons. Bicchierai ha adottato il Codice Etico dell'Istituto Auxologico Italiano.

1.2 Accoglienza

La Residenza accoglie persone anziane non autosufficienti di ambo i sessi nel rispetto dei criteri di accesso prioritario alle prestazioni definiti a livello locale. In ogni caso, la Residenza non darà accoglienza a persone che non rispondano ai requisiti richiesti dalla Residenza stessa e/o previsti dalla Legge Regionale 23 gennaio 1986 n. 1 della Regione Lombardia e successive disposizioni modificative ed applicative, in particolare la D.G.R. 14.12.01 n. 7435 e la Circolare n. 12 del 12.2.2002. Infatti, sono ammessi nella R.S.A. le persone anziane non autosufficienti non altrimenti gestibili a domicilio secondo le caratteristiche e le condizioni di bisogno previste dalla normativa vigente che disciplina le Residenze Sanitario-Assistenziali

La Residenza non dispone di Nuclei Protetti (geriatrici e psichiatrici) e Reparti Alzheimer per cui l'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) interna alla Residenza si riserva la facoltà di escludere eventuali situazioni incompatibili con l'organizzazione della Struttura e la vita collettiva, come indicato nella carta dei servizi.

Sarà garantita all'Ospite la presenza dei familiari o di persone di fiducia assicurandone una costante informazione sulla condizione dell'Ospite e sull'assistenza praticata nel rispetto delle norme in materia di tutela della privacy

Qualora si rinvenga la necessità della nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno, fermo restando l'obbligo, ai sensi dell'art.406 c.c., di proporre al giudice tutelare il ricorso di cui all'articolo 407 c.c. o fornirne comunque notizia al pubblico ministero, la Direzione provvederà ad informare, anche, il competente ufficio dell'ASL sulle condizioni psico-fisiche dell'Ospite.

1.3 Documentazione necessaria

Per l'istruttoria della domanda di ingresso è necessario produrre la seguente documentazione relativa all'Ospite:

1. domanda di ammissione compilata e sottoscritta dal richiedente o, se impossibilitato, da un familiare e consenso al trattamento dei dati personali secondo il D. lgs 196/03;
2. relazione sanitaria compilata e sottoscritta dal Medico che ha in cura il richiedente;
3. relazione assistenziale predisposta per conoscere il grado di dipendenza dell'anziano, compilata dal Medico Curante;
4. dichiarazione sostitutiva di certificazione;
5. fotocopia del codice fiscale e della carta di identità (sia per l'anziano che per il contraente);
6. fotocopia del verbale di riconoscimento o della domanda di invalidità civile (se presentata);
7. fotocopia della tessera sanitaria e dell'eventuale esenzione dal ticket sanitario;
8. fotocopia tessera elettorale.

Al momento dell'ingresso è altresì, obbligatorio provvedere alla consegna/sottoscrizione della seguente documentazione:

1. carta di identità (in originale);
2. tessera sanitaria ed eventuali tessere di esenzione ticket (in originale);
3. tessera elettorale (in originale);
4. consenso informato alla cura e assistenza;
5. dichiarazione di impegno economico, contratto e relativi allegati da parte del soggetto che assume l'onere economico comprendente dichiarazione sulla riservatezza dei dati personali.

Il Contraente si obbliga a sottoscrivere il contratto insieme con l'Ospite o eventualmente in nome e per conto dell'Ospite stesso o anche a titolo personale, assumendosi in ogni caso la responsabilità - eventualmente in solido con l'Ospite per ogni obbligazione scaturente dal contratto. Inoltre il Contraente, eventualmente insieme con l'Ospite, è il referente della Residenza e comunque il soggetto responsabile per ogni e qualsiasi questione comunque concernente il rapporto con l'Ospite ed ogni aspetto connesso, anche nei confronti di terzi (familiari, conoscenti, ecc.) che siano a qualunque titolo in rapporto con l'Ospite. Il Contraente dell'Ospite è tenuto a fornire - contestualmente alla sottoscrizione della dichiarazione di cui sopra - il proprio indirizzo, i numeri telefonici e altri codici di reperibilità (a titolo meramente esemplificativo, casa, lavoro, cellulare, posta elettronica, ecc.) garantendone espressamente la veridicità e con espresso impegno a comunicare alla Direzione con la massima tempestività ogni variazione dei dati in questione.

La Direzione si riserva ogni più ampia facoltà di chiedere documentazione ulteriore rispetto a quella sopra indicata. Si richiama espressamente l'attenzione dell'Ospite e del Contraente sul fatto che qualora uno qualsiasi dei documenti presentati alla Residenza dovesse risultare, in tutto o in parte, falso e/o inesatto e/o incompleto o comunque non perfettamente in regola, la Residenza avrà la facoltà di risolvere il contratto (e quindi di allontanare l'Ospite dalla Residenza stessa), con effetto immediato, anche ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., riservata ogni opportuna azione giudiziaria.

1.4 Tipologia di camera

Prima dell'ingresso l'Ospite ed il Contraente sono tenuti a prendere visione della tipologia di camera che sarà messa a disposizione dell'Ospite; a dichiarare, con la firma del presente contratto, la loro accettazione di detta tipologia e la sua idoneità anche per ciò che concerne strutture, arredi, impianti ed apparecchiature di ogni tipo.

1.4 Deposito a garanzia

Prima dell'ingresso presso la Residenza, l'Ospite/Contraente è tenuto a versare alla Direzione un deposito in denaro infruttifero di importo pari a **2.400,00 (duemilaquattrocento) euro** come indicato nel contratto di ingresso, a garanzia dell'adempimento di ogni obbligazione scaturente dal contratto, con diritto della Residenza di avvalersi (in tutto o in parte, in una o più riprese), su detto deposito in caso di mancato puntuale pagamento di una qualsiasi somma dovuta dall'Ospite (e quindi dal Contraente) e con diritto di pretendere la reintegrazione del deposito stesso entro e non oltre 15 giorni dalla relativa richiesta dell'Ospite e/o del Contraente. Il deposito sarà restituito, salvo il caso di recesso anticipato nel contratto di ingresso a tempo indeterminato, a seguito delle dimissioni dell'Ospite, previa verifica dell'effettivo saldo delle rette e del regolare pagamento dei servizi "extra" richiesti dall'Ospite e/o dal Contraente.

1.5 Beni dell'Ospite

La Residenza non assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento o danneggiamento di oggetti di qualsiasi tipo (ivi compresi oggetti di valore, denaro, titoli, corsetti, ecc.) di proprietà dell'Ospite. E' opportuno che i parenti ed i conoscenti non lascino somme eccessive né oggetti preziosi, anche se particolarmente cari all'Ospite. In ogni caso la Direzione declina ogni responsabilità in caso di smarrimento degli stessi, fatto salvo quanto precisato all'art.5 del contratto di ingresso..

Riguardo agli apparecchi acustici e alle protesi di qualsiasi tipo, di proprietà dell'Ospite, si precisa che sono a carico dello stesso e/o del Contraente tutti gli interventi di manutenzione e di controllo per il corretto funzionamento, ivi compresa l'eventuale sostituzione delle batterie.

Gli apparecchi di protesica (occhiali, dentiera, protesi acustica, bastone, ecc.) in dotazione all'Ospite, vanno segnalati al Coordinatore Infermieristico all'accoglimento in RSA, evidenziandone le condizioni con verbale di entrata (su apposito modulo consegnato dalla Segreteria Amministrativa); lo smarrimento o la rottura vanno segnalati tempestivamente all'Infermiere di turno.

L'ospite o il suo legale rappresentante provvederà, esclusivamente a fini assicurativi, a fare regolare denuncia presso la Direzione; la RSA risponde degli oggetti e/o delle protesi perse o rotte solo nei casi di accertata responsabilità del personale di assistenza.

1.6 Etichettatura dell'abbigliamento personale

È fatto obbligo all'Ospite e/o al Contraente, al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza nella Residenza di consegnare i capi di abbigliamento personale affinché siano inventariati ed etichettati. Di tutto ciò provvederà direttamente il Coordinatore Infermieristico/Referente di Piano per l'invio dei capi al Servizio di Guardaroba interno per l'etichettatura.

Il rinnovo di tale corredo spetta all'ospite o al delegato contraente. La Direzione si riserva il diritto di esaminare quanto sopra in qualsiasi momento nel corso del rapporto e di esigere eventuali modifiche e/o integrazioni in caso di necessità tramite il Coordinatore infermieristico/Referente di Piano.

1.7 Servizio lavanderia Ospite

Al momento dell'ingresso, l'ospite è invitato a consegnare un corredo di biancheria personale e di abbigliamento adatto alla stagionalità e secondo necessità. Tutti i capi personali saranno contrassegnati per identificarne il proprietario.

Il servizio di lavanderia interno è riservato ai capi intimi degli ospiti (pigiama, biancheria intima, vestaglia, esclusi i tessuti di seta e/o *cashmere*) ed è compreso nella retta.

Resta a carico dell'ospite (o familiare) il lavaggio dei capi di abbigliamento personale non intimo (es: tute, abiti, giacche, pantaloni, gonne, camicie, maglie, ecc.) per il quale è lasciata facoltà all'ospite di provvedere autonomamente (tramite familiare) ovvero mediante l'adesione, anche per brevi periodi, ad un **servizio, convenzionato con l'Istituto Auxologico Italiano, di lavanderia esterna** che prevede il ritiro e la consegna a domicilio. Il costo di tale servizio è a completo carico dell'ospite/familiare.

Qualora il personale riscontri la permanenza di abbigliamento non intimo sporco in camera dell'Ospite, la Direzione tramite il Coordinatore Infermieristico/Referente di Piano provvederà ad informarne la famiglia e/o il Contraente affinché provveda al ritiro immediato salvo invio in lavanderia interna con oneri a carico del Contraente.

I capi potenzialmente infetti che non vengono ritirati dal familiare nei tempi previsti, previo accordo con il Referente di Piano/Coordinatore infermieristico verranno inviati in lavanderia con addebito di tale servizio aggiuntivo.

La Direzione declina ogni responsabilità per capi di abbigliamento che andassero smarriti o sciupati perché troppo logori o per altre cause. Il Contraente/Ospite che si avvale del servizio di lavanderia per indumenti personali intimi dell'Ospite dichiara di conoscere e di accettare i seguenti **obblighi: sollevare la lavanderia per eventuali danni per il lavaggio.**

ART. 2 - SERVIZI ALBERGHIERI - ORGANIZZAZIONE E STILE DI COMPORTAMENTO INTERNI ALLA RESIDENZA

Organizzazione della vita all'interno della Residenza

Per poter soddisfare i bisogni fondamentali degli Ospiti, la Residenza organizza i servizi in modo funzionale alle esigenze sia individuali che collettive assicurando che la presa in carico delle persone assistite avviene secondo criteri di appropriatezza favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse verranno comunicate all'ASL ed al Comune;

2.1 Uso delle parti e dei servizi comuni

All'Ospite spetta il diritto di usare le parti ed i servizi comuni della Residenza, nel rispetto dell'uso cui gli stessi sono destinati ed adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni a persone o cose, restando inteso che sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a dette persone o cose a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

Le RSA "Mons. Bicchierai" sono aperte ai visitatori (es. familiari, amici degli ospiti, ecc.) **tutti i giorni della settimana in orario diurno (dalle ore 8.00 alle ore 20.00)**, nel rispetto della riservatezza e delle condizioni di salute degli ospiti.

È possibile l'accesso ai minori fino a 14 anni se accompagnati da un adulto e, nel rispetto degli orari e dei limiti sopraindicati.

In tale orario, l'ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche accertate dal/i medico/i della Residenza, è libero di entrare ed uscire, ricevere visite, invitare parenti ed amici nei locali comuni purché in numero e in condizioni tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri ospiti.

L'accesso dei familiari o altri referenti dell'ospite **al di fuori di questi orari** può avvenire solo nel caso di ospiti in gravi condizioni di salute, previa autorizzazione del Coordinatore Infermieristico e dopo averlo concordato con il Medico di piano. Si precisa che:

- gli orari sopraindicati sono riferiti soltanto alle visite ai piani di RSA mentre l'accesso ai locali e servizi del piano terra della Struttura (reception - bar - sala polivalente - cappella) restano invariati e senza limitazioni (dalle h. 8.00 alle h. 20.00, sabato, domenica e festivi compresi);
- nel rispetto della privacy e degli aspetti igienico-sanitari degli ospiti è possibile la presenza in camera per un massimo di due persone per volta.

In caso contrario gli operatori della struttura sono autorizzati ad invitare i visitatori ad allontanarsi.

La presenza dei parenti nelle ore notturne dovrà essere autorizzata dal Medico di piano o dal Coordinatore infermieristico.

Anche ai fini di una corretta e puntuale erogazione del servizio, l'Ospite è comunque tenuto a comunicare alla Direzione i propri allontanamenti, anche temporanei, dalla Residenza compilando un permesso di uscita, esonerando la Residenza da qualsiasi responsabilità per quanto possa eventualmente accadere fuori dalla stessa. In ogni caso, l'Ospite è tenuto ad osservare nell'uso delle parti e dei servizi comuni un comportamento tale da non arrecare disturbo alcuno agli altri Ospiti, pur tenendo in dovuto conto le condizioni cliniche degli ospiti affetti da disturbi del comportamento.

2.2 Uso della camera

All'Ospite spetta il diritto di usare la camera nel rispetto dell'uso cui la stessa è destinata, ed adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni di qualsiasi tipo alle persone, alle strutture, agli arredi ed, in generale, a tutto quanto si trovi nella camera stessa, restando inteso che sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a persone o cose a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

2.3 Servizi in camera

Ogni camera è munita di televisore e di telefono.

L'uso di apparecchi radio e/o audiovisivi in camera è vietato in orario di riposo degli ospiti e comunque non oltre le ore 22.00.

Ogni altro servizio in camera sarà disponibile come "extra" e dovrà essere espressamente richiesto alla Direzione, con accettazione dei relativi corrispettivi e costi di ogni tipo, come specificato nel successivo punto 3.3.

2.4 Ristorazione

I pasti consistono nella prima colazione, pranzo, merenda e cena .

Gli Ospiti, salvo diversa autorizzazione della Direzione, consumano i pasti nelle sale da pranzo di piano secondo gli orari definiti dalla Direzione ed indicati nella Carta dei Servizi. I pasti in camera vengono serviti su richiesta e limitatamente ai casi di stretta necessità definiti dal medico in base alle condizioni dell'ospite.

Il menù giornaliero (pranzo e cena) è articolato in diversi piatti con possibilità di scelta, vengono serviti a tavola e comprende acqua minerale .

Il menù viene redatto da un consulente dietologo ed approvato dalla Direzione; giornalmente viene reso pubblico a tutti gli Ospiti mediante affissione nei locali comuni.

In fase di ingresso e in caso di necessità le diete particolari debbono essere proposte dal medico curante (che dovrà rilasciare idonea dichiarazione scritta).

L'orario dei pasti è stabilito dalla Direzione e potrà subire modifiche che verranno comunicate tempestivamente agli Ospiti.

I familiari sono pregati di avvertire, con un giorno di preavviso e al più tardi entro le ore 10.00 della mattina, la Direzione o il personale di turno se l'Ospite viene portato a casa per pranzo e/o per cena, comunicando altresì l'orario di rientro nella Residenza e, comunque, non oltre le ore 20.00.

Con Ospiti particolarmente fragili é necessaria una corretta gestione dietetica; pertanto, onde evitare le conseguenze di gravi imprudenze alimentari, i parenti ed i conoscenti sono sollecitati a non portare alcun genere alimentare o bevande ed i visitatori sono pregati di non condividere alcun genere alimentare con gli altri Ospiti della RSA.

2.5 Servizio bar

Nella Residenza sono disponibili un servizio bar interno, appaltato a soggetto esterno.

Tale servizio è assicurato secondo orari definiti dal gestore

Il pagamento per i suddetti servizi è a carico dell'Ospite e/o del Contraente. L'orario di apertura di tale servizio sarà comunicato dal gestore mediante affissione nei locali comuni.

2.6 Servizio di parrucchieria

Il servizio di parrucchieria ad uso degli ospiti è svolto da personale interno alla Residenza. La Direzione garantisce all'ospite la prestazione, compresa nella retta, di un taglio di capelli al mese. Le prestazioni aggiuntive sono a carico dell'ospite.

L'orario di accesso a tale servizio sarà concordato mediante una programmazione mensile degli interventi direttamente con il parrucchiere o tramite il referente di piano/coordinatore infermieristico.

Sono pertanto da considerarsi "extra" (cioè non comprese nella retta) tutte le prestazioni di parrucchieria oltre il taglio mensile quali ad es. messa in piega, colorazione, permanente, ecc secondo un tariffario esposto in bacheca.

2.7 Comportamenti e rapporti interpersonali

Gli Ospiti e i congiunti devono tenere, fra di loro e con il personale della Residenza, rapporti di reciproco rispetto e comprensione.

La Direzione resta a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per qualsiasi segnalazione di ogni eventuale carenza di qualsiasi tipo nei servizi prestati dalla Residenza attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Sono vietati all'Ospite tutti i comportamenti e gli atti anche potenzialmente dannosi a sé e/o ad altre persone e/o cose, nonché ogni comportamento non decoroso e civile, ed in particolare è vietato, a titolo meramente esemplificativo:

- frequentare i locali comuni in veste da camera, pigiama;
- lavare indumenti nel bagno della camera;
- tenere in camera cibi deteriorabili od olezzanti;
- gettare acqua, immondizie od altro fuori degli appositi siti o recipienti;
- versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- compiere atti che possano nuocere ai vicini di camera, come sbattere porte, ecc;
- installare od usare apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle camere degli ospiti;
- asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi.
- fumare in tutta la Residenza;
- portare animali nella Residenza.

È, inoltre, vietato consegnare agli ospiti alcolici ed alimenti di produzione domestica e artigianale (ad esempio torte fatte in casa, dolci acquistati in pasticceria, ecc.). In ogni caso si prega di avvisare sempre il Coordinatore Infermieristico o l'Infermiere in turno per ogni eventuale alimento lasciato all'ospite.

2.8 Reception

Il personale della portineria è a disposizione per tutte le informazioni relative all'accesso nella Residenza, in particolare alla sistemazione logistica degli Ospiti, agli orari operativi della RSA, alla dislocazione degli Uffici; compete al personale della portineria il controllo degli ingressi alla Struttura e la relativa registrazione della movimentazione in uscita ed in entrata degli Ospiti in permesso.

2.9 Servizio religioso e di volontariato

La Direzione garantisce l'accesso in Residenza dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli Ospiti, nel rispetto dei protocolli vigenti per le Residenze Sanitarie Assistenziali. La Cappella della Residenza è a disposizione degli Ospiti per le celebrazioni di culto e tutte le iniziative promosse in occasione delle ricorrenze religiose. Gli ospiti che lo desiderano possono mettersi in contatto con il cappellano.

Inoltre, la Direzione, previa richiesta dell'Ospite, è disponibile a garantire, nei modi da concordarsi di volta in volta, l'assistenza religiosa per confessioni diverse da quella cattolica.

ART. 3 - SERVIZI SOCIO-SANITARI OFFERTI DALLA RESIDENZA

3.1 Tipologie di servizi

In ottemperanza e nei limiti di quanto previsto dalla Legge Regionale 23 gennaio 1986 n. 1 della Regione Lombardia, Progetto Obiettivo Anziani, Piano Socio-Sanitario 2002-2006 e successive modifiche ed integrazioni e deliberazioni conseguenti, la Residenza offre all'Ospite un soggiorno a carattere alberghiero unito all'assistenza socio-sanitaria continuativa e personalizzata, come previsto dalle suddette disposizioni regionali in risposta alle condizioni di non autosufficienza degli ospiti, redigendo, sin dal momento dell'ingresso, una valutazione globale scritta dello stato di bisogno dell'anziano ospite (di cui copia verrà consegnata periodicamente al medesimo o al Contraente).

3.2 Servizi socio sanitari previsti dalla retta mensile

Fermo quanto previsto al superiore paragrafo 3.1, si richiama espressamente l'attenzione dell'Ospite e del Contraente, che espressamente ne prendono atto, sul fatto che la Residenza si impegna a fornire e garantire livelli di assistenza sociosanitaria prevista dagli **standards normativi regionali** attraverso figure professionali qualificate quali ad es. :

- a) medici
- b) infermieri
- c) fisioterapisti
- d) ausiliari socio-assistenziali (ASA)
- e) animatori/educatori

La presenza dei suddetti operatori potrà essere incrementata rispetto agli standard regionali in base a disposizioni organizzative dettate dalla Direzione.

Servizio medico 24 ore al giorno

La Residenza, garantisce, oltre gli **standards** previsti dalla normativa regionale, la presenza o la reperibilità del servizio medico 24 ore al giorno comprese nel corrispettivo della retta mensile.

Servizi personalizzati

La Residenza fornisce agli ospiti un'assistenza continuativa e personalizzata coinvolgendo l'ospite e/o il familiare nella formulazione dei relativi progetti di assistenza e nel rispetto delle indicazioni fornite dalla Regione o dall'ASL.

Tuttavia, non fornisce né in alcun modo garantisce o si obbliga ad erogare un servizio di tipo unipersonale per ciascun Ospite (ivi compresa, a titolo meramente esemplificativo, la messa a disposizione di personale di qualsiasi tipo - medici, medici specialisti, operatori socio assistenziali, infermieri, "badanti", ecc.) oltre i limiti della normativa vigente e dell'organizzazione della Residenza stessa.

3.3 Servizi "Extra"

Rispetto alla retta mensile sono da considerarsi inoltre "**extra**" le eventuali:

- a) *visite mediche specialistiche non richieste dalla Direzione Medica*
- b) *visite e cure odontoiatriche*
- c) *lavaggio di capi personali di abbigliamento non intimo (es: giacche, pantaloni, gonne, camicie, ecc.)*
- d) *servizi di trasporto richiesti dall'Ospite\Familiare con ambulanza, fatta salva l'emergenza*

- e) *servizio di parrucchieria oltre il taglio mensile, per trattamenti di messa in piega, colorazione, permanente, ecc.*
- f) *servizi di podologia, salvo prima visita di controllo*

- g) *servizi amministrativi specifici (es. copia di fascicolo sanitario-sociale, accesso rete internet, ecc.)*
- h) *apparecchi protesici*
- i) *giornali e riviste ad uso privato*
- j) *onoranze funebri.*

Il costo dei servizi "extra" sarà posto a carico dell'Ospite e/o del Contraente.

3.4 Servizi all'Ospite resi da personale esterno

Qualora l'Ospite intendesse disporre di prestazioni di assistenza individuale di qualsiasi tipo (medica, infermieristica, ecc.) che richieda l'attività di personale non presente nei servizi standard della Residenza, dovrà chiedere preventivamente l'autorizzazione scritta al Direttore Medico, specificando nome, cognome e indirizzo della persona e/o delle persone di cui si chiede l'autorizzazione ad accedere presso la Residenza stessa per le ragioni di assistenza sopra specificate, con indicazione degli orari e del periodo. Sarà facoltà del Direttore Medico autorizzare la visita di un medico esterno alla struttura ed acquisire copia del referto rilasciato all'ospite durante la consulenza.

Resta espressamente inteso che, in tutti questi casi, il rapporto contrattuale sarà instaurato esclusivamente tra le persone terze e l'Ospite e/o il Contraente, i quali si assumono in proposito ogni e qualsiasi responsabilità manlevando la Residenza, che resta assolutamente estranea al rapporto.

Resta ovviamente inteso che la Direzione si riserva ogni più ampia facoltà di revocare in qualsiasi momento l'autorizzazione di cui sopra e quindi di vietare l'accesso in Residenza al personale dell'Ospite, senza che siano dovuti risarcimenti, indennizzi o qualsiasi altro importo a qualsivoglia titolo.

La Residenza ha adottato un regolamento interno che disciplina l'accesso di assistenti private, l'Ospite ed i propri Congiunti dovranno controfirmare per ricevuta e accettazione il predetto regolamento. La Direzione della Residenza si impegna a sottoporre, per la sottoscrizione, agli ospiti/Congiunti eventuali modifiche dello stesso.

ART. 4 - ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA E DI BASE

4.1 Assistenza medica

In conformità a quanto esplicitato nel superiore punto 1.1, e comunque ai sensi delle disposizioni normative ivi indicate, la Residenza fornisce servizio medico in grado di assicurare l'assistenza medica con la conseguente cancellazione degli Ospiti dagli elenchi dei rispettivi medici di fiducia e l'adozione dei codici relativi.

Il Medico di Piano, su appuntamento da richiedere al Coordinatore Infermieristico, riceve i parenti degli ospiti secondo orari e frequenza affissi nelle bacheche dei piani.

4.2 Malattie dell'Ospite

Fermo restando quanto previsto nel superiore punto 1.1 e, comunque, ferma restando ogni più ampia facoltà della Residenza di agire diversamente ove ritenuto opportuno, si porta a conoscenza dell'Ospite e/o del Contraente che, di prassi, varranno le seguenti regole in caso di malattie dell'Ospite.

In caso di malattia in forma acuta e di breve decorso, l'Ospite riceverà le cure del caso nella propria camera in Residenza; in caso di acutizzarsi della malattia, così come in ogni caso di affezione che richieda assistenza ospedaliera ovvero necessità di cure mediche specialistiche o di assistenza particolare, su giudizio del medico della Residenza, sentito l'Ospite, ove possibile, e/o il Contraente, l'Ospite viene avviato in idoneo luogo di cura.

4.3 Assistenza infermieristica e di base

Per quanto riguarda la Residenza, si ribadisce espressamente che - come esplicitato nel superiore punto 3.2 - ove necessario, si fornirà all'Ospite, senza ulteriori oneri a carico dello stesso o del FSR, le prestazioni di assistenza medica geriatrica, infermieristica, fisioterapica e assistenza di base.

Verranno parimenti erogati, senza ulteriori oneri a carico della Residenza e degli ospiti, le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale e quelle relative all'assistenza protesica ai sensi del DM 27.8.1999 n. 332. Gli ausili ed i presidi previsti dal Piano di Assistenza Individuale e non necessari per uso occasionale, sono erogati a carico del F.S.R.

Spetta comunque alla Residenza assicurare l'assistenza farmaceutica di base e fornire, con onere a proprio carico, a tutti gli Ospiti gli ausili per incontinenti erogabili in conformità alle prescrizioni del vigente nomenclatore che, come noto, predetermina le tipologie erogabili, le quantità massime erogabili, i mix compositivi possibili delle diverse tipologie, nonché i costi derivanti da tali forniture.

Ove l'Ospite intendesse avvalersi, in particolari situazioni ovvero in via continuativa, di un'assistenza di altro tipo, dovrà adeguarsi a quanto previsto nel superiore punto 3.2.

Si precisa inoltre che, in ogni caso, la Residenza non potrà considerarsi parte di qualsiasi rapporto contrattuale fra l'Ospite e/o il Contraente e personale e/o collaboratori di qualsiasi tipo da questi scelti ai fini di quanto sopra.

4.4 Servizio Sociale e Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Assistente Sociale della Struttura é a disposizione del pubblico per la gestione dell'istruttoria relativa all'ingresso dell'Ospite in RSA e per il disbrigo di eventuali pratiche amministrative che coinvolgono le Amministrazioni Locali (ASL, Comuni, Regione, ecc.).

Inoltre, l'Assistente Sociale è referente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) sia per gli Ospiti che per i familiari per comunicazioni o segnalazioni alla Direzione dovute a encomi, disservizi, proposte secondo le indicazioni definite nella Carta dei Servizi della Residenza. Tali comunicazioni possono avvenire in forma verbale o in forma scritta tramite apposito modulo (Documento di reclamo/segnalazione all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico) reperibile ai piani di Residenza. L'Assistente Sociale riceve su appuntamento secondo gli orari indicati nella Carta dei Servizi.

ART. 5 – CORRISPETTIVI

5.1 Retta di soggiorno e altri corrispettivi

L'Ospite e il Delegato Contraente, sono tenuti a pagare la retta per il soggiorno nella misura indicata nel contratto di ingresso, a fronte delle prestazioni ordinarie fornite dalla Residenza e l'eventuale quota sanitaria per classe SOSIA (di seguito per brevità quota aggiuntiva) assegnata qualora la ASL Milano non si assuma l'onere della spesa per l'Ospite a causa di residenza anagrafica in altra regione al momento dell'ingresso. Si precisa che la normativa regionale nel determinare la ASL di provenienza dell'assistito fa riferimento alla residenza anagrafica al momento dell'ingresso. Pertanto a nulla rilevano cambi di residenza finalizzati al ricovero (ad es. un ospite residente in Calabria che trasferisca direttamente la sua residenza in RSA viene comunque considerato fuori regione). Tale disposizione vale anche qualora l'ospite sia trasferito da un'altra residenza sanitario assistenziale. La Direzione richiederà all'ospite la ASL di provenienza al momento del primo ricovero in RSA.

La Direzione rilascia **ai fini fiscali** all'Ospite o al Delegato contraente apposita certificazione della retta versata nell'anno.

L'Ospite e/o il Contraente prende/ono atto del fatto che durante la permanenza in Residenza, la retta possa subire delle variazioni. L'Istituto si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Dette variazioni verranno comunicate all'Ospite e/o al Terzo per iscritto almeno 60 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal presente contratto.

Detto corrispettivo dovrà essere versato presso la Segreteria Amministrativa o mediante bonifico bancario (con indicazione della causale: retta ospite RSA), salvo diverse pattuizioni scritte, in via anticipata, **entro e non oltre il giorno 10** di ciascun mese di durata del rapporto. Per motivi di organizzazione interna e di sicurezza, non sono ammessi pagamenti in contanti.

L'importo dovuto a titolo di retta dovrà essere corrisposto anche nel caso in cui l'Ospite dovesse assentarsi, per rientri temporanei in famiglia, per un massimo di 15 gg e/o per ricoveri temporanei in Ospedale.

Qualora l'assenza temporanea si protragga oltre i 15 giorni e l'Ospite volesse conservare il posto, la retta sarà aumentata in misura pari al contributo sanitario per classe SOSIA attribuita al momento dell'uscita dalla Residenza .

Entro lo stesso termine e con le stesse modalità di cui sopra, dovranno essere pagati i corrispettivi per spese e servizi "extra", come indicati nel superiore punto 3.3 del presente Regolamento, nonché ogni altro importo dovuto dall'Ospite a qualsiasi titolo (ivi compreso il risarcimento di danno, rimborsi spese di qualsiasi natura, ecc).

5.2 Variazione dei corrispettivi

Si richiama espressamente l'attenzione dell'Ospite e/o del Contraente sul fatto che la Residenza si riserva ogni più ampia e discrezionale facoltà di variare ogni genere di corrispettivo dovuto dall'Ospite. In particolare, il corrispettivo per la retta potrà essere variato con preavviso di almeno 30 giorni; ogni altro corrispettivo e le spese con preavviso di almeno 10 giorni. Qualora l'Ospite e/o il Contraente non accettassero i nuovi corrispettivi potranno comunicare recesso con il preavviso di cui al successivo punto 6.2 e lasciare la Residenza entro lo scadere del preavviso, restando altrimenti obbligati al pagamento dei nuovi corrispettivi, salvo ogni altro diritto della Residenza.

5.3 Ritardato e/o mancato pagamento dei corrispettivi

In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti sopra, l'Ospite e/o il Contraente sarà/nno tenuto/i a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso legale e comunque in caso di mancato pagamento entro 20 giorni dalla scadenza, il contratto si intenderà risolto di diritto e l'Ospite dovrà lasciare l'Istituto entro 10 giorni, fatto salvo il diritto dell'Istituto di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite e/o del Terzo.

ART. 6 - INIZIO E TERMINE DEL RAPPORTO

6.1 Inizio del rapporto

Il rapporto fra l'Ospite e la Residenza inizia con la data di ingresso dell'Ospite nella Residenza.

6.2 Recesso dalla Residenza Sanitaria Assistenziale "Mons. Bicchierai"

Qualora l'Ospite e/o il Contraente intenda/no recedere dal presente contratto, dovrà/nno dare preavviso all'Istituto con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata ed, entro il medesimo termine, l'Ospite dovrà lasciare l'Istituto. La data di decorrenza del preavviso coincide con la data di ricevimento della comunicazione da parte dell'Ospite o del Contraente. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporterà l'obbligazione del pagamento della retta mensile.

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.

Inoltre, altra ipotesi è quella del ritardato pagamento degli importi convenuti nel contratto di ingresso (a tempo determinato ed indeterminato) che comporterà il diritto, in capo alla Residenza Sanitaria Assistenziale Mons. Bicchierai, di immediato recesso, fatto in ogni caso salvo un preavviso pari a giorni 3 (tre) al fine di consentire al Contraente di provvedere al trasferimento dell'Ospite in altra struttura.

Viene espressamente riconosciuto il diritto in capo a Residenza Sanitaria Assistenziale Mons. Bicchierai di recedere in qualsiasi momento qualora il comportamento dell'Ospite o del Contraente o dei loro famigliari dovessero rendere il ricovero del medesimo Ospite inidoneo e/o inopportuno e/o sconveniente secondo

quanto stabilito dall'insindacabile giudizio del Responsabile Medico, anche avuto riguardo alla organizzazione ed alla struttura dell'Istituto ed alle condizioni dei suoi ospiti.

In tale ipotesi, la Direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale Mons. Bicchierai effettuerà formale e motivata comunicazione scritta al Contraente/Ospite dal ricevimento della quale decorrerà il termine pari a giorni 15 (quindici) per il trasferimento dell'Ospite dall'Istituto.

6.3 Decesso dell'Ospite

In caso di decesso dell'Ospite, sarà cura della Residenza attraverso la propria organizzazione e con l'ausilio di personale fornito da un'impresa convenzionata per tale servizio con la Residenza stessa, senza alcun costo aggiuntivo per il Contraente, provvedere:

- a) al trasporto della salma nella camera ardente, presente al piano interrato della struttura, dove il personale qualificato provvederà alla toilette e alla vestizione della Salma;
- b) al servizio nella camera ardente previsto entro le 48 ore dalla data del decesso.

Sono da considerarsi "**extra**", con addebito dei relativi costi a carico del Contraente, i seguenti servizi:

- a) in caso di permanenza della salma oltre le 48 ore verrà applicata al Contraente una tariffa forfetaria di Euro 50,00 per ogni giorno di permanenza;
- b) **servizio funebre**: per il servizio funebre i dolenti potranno, con libera scelta, avvalersi delle prestazioni di imprese operanti nel settore. In qualsiasi caso, il rapporto contrattuale sarà instaurato tra l'Impresa ed il Contraente, i quali si assumono in proposito ogni e qualsiasi responsabilità manlevando la Residenza, che resta assolutamente estranea al rapporto.

Il Contraente consente alla Direzione di poter consegnare gli effetti personali ed ogni altro diritto dell'Ospite agli eventuali aventi diritto che dovranno presentare idonea documentazione di identificazione.

6.4 Obblighi dell'Ospite e/o del Contraente in caso di cessazione del rapporto

In caso di cessazione del rapporto per qualunque causa l'Ospite e/o il Contraente sono tenuti a lasciare la camera libera anche da propri effetti personali di qualsiasi valore entro la data di scadenza del rapporto.

In caso di ritardo, alla Residenza, oltre ai corrispettivi di cui al superiore punto 5.1, sarà dovuta una penale pari alla retta giornaliera per ogni giorno di ritardo, salvo il risarcimento dei maggiori danni.

6.5 Riconoscimento dei motivi di urgenza per l'allontanamento dell'Ospite

L'Ospite e/o il Contraente espressamente riconoscono che, in caso di mancato rilascio della camera oltre la data di scadenza (qualora la cessazione del rapporto sia stata determinata dal verificarsi di una ipotesi di clausola risolutiva espressa, ovvero per causa imputabile all'Ospite e/o al Contraente), sussiste il pregiudizio grave ed irreparabile per la Residenza, e quindi sussistono i presupposti per la richiesta, da parte della Residenza stessa, di un provvedimento d'urgenza in via cautelare per ottenere l'immediato allontanamento dell'Ospite dalle proprie strutture, salvi ogni altro diritto ed azione.

6.6 Richiesta e rilascio di Fascicolo Sanitario Sociale

L'Ospite potrà richiedere al momento della dimissione, copia conforme di Fascicolo Sanitario Sociale. La richiesta dovrà essere fatta per iscritto alla Segreteria Amministrativa (secondo la procedura in vigore), allegando copia di documento di identità. In caso di impossibilità, per qualsiasi motivo, l'Ospite potrà delegare a richiedere e ritirare il Fascicolo Sanitario Sociale per iscritto e con firma autenticata a norma di legge, una persona di sua fiducia che si presenterà con documento di identità personale. L'autentica della firma non è richiesta nei seguenti casi: 1) quando la delega è rilasciata a padre, madre, fratello, sorella, figlio, figlia, marito e moglie; 2) il rapporto di parentela sia indicato nella delega; 3) il parente delegato esibisca un documento di identità e controfirmi per accettazione la delega davanti al funzionario preposto dalla Residenza. Nel caso di Ospite deceduto, la richiesta può essere effettuata da uno degli eredi, previa esibizione di atto notorio dal quale risultino i nominativi degli eredi e documento di identità del richiedente.

Non è possibile avere copia di Fascicolo Sanitario-Sociale se l'ospite è ancora ricoverato in RSA: copia conforme del Fascicolo potrà essere richiesta e rilasciata solo in caso di Fascicolo chiuso.

Sarà cura della Direzione Medica provvedere al rilascio della documentazione richiesta il più sollecitamente possibile. Al momento della consegna della copia di Fascicolo Sanitario-Sociale da parte della Segreteria Amministrativa verrà richiesto il pagamento di una quota forfetaria onnicomprensiva indicata nella Carta dei Servizi e sottoscritto, per ricevuta, il modulo di richiesta da parte del richiedente.

ART. 7 – ASSICURAZIONE E SPESE DI REGISTRAZIONE

7.1 Assicurazione

L'Ospite e/o il Contraente prendono atto che la Residenza è coperta da contratto di assicurazione con primaria compagnia assicurativa per i rischi connessi alla propria attività.

7.2 Spese di registrazione

Le spese di registrazione del contratto di ricovero e del Regolamento, in caso d'uso, devono intendersi a carico dell'Ospite e/o del Contraente.

Il sottoscritto/a in qualità di Ospite o di

Delegato Contraente dell'Ospite Sig./ra:

DICHIARA

con la presente di conoscere e accettare incondizionatamente le norme previste nel presente Regolamento.

Data

FIRMA