

## CASA DI RIPOSO DI ASIAGO

Centro di servizi per persone anziane

# CARTA DEI SERVIZI

# Questa Carta dei Servizi:

**Informa** sui servizi offerti dal Centro Servizi “Casa di Riposo di Asiago” e sulle modalità per accedervi.

**Impegna** il Centro Servizi “Casa di Riposo di Asiago” a garantire l’erogazione dei servizi e delle prestazioni secondo i principi dichiarati in questo documento.

**Si rivolge** a tutti coloro che usufruiscono dei servizi e ai loro familiari ed a coloro che si avvicinano a questa realtà per conoscerla,

## **Principali fonti normative cui si è fatto riferimento per la stesura di questo documento:**

- Legge 7.08.1990, n. 241 “Nuove Norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27.01.1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Legge 8.11.2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.
- Legge Regionale 16.08.2002 n. 22 “Autorizzazione e Accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali”

## **Principi fondamentali**

Il Centro servizi “Casa di Riposo di Asiago” ispira le sue attività al rispetto dei seguenti principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 Gennaio 1994:

### **Uguaglianza e personalizzazione**

La Casa di Riposo eroga servizi secondo regole uguali per tutti senza discriminazioni di sesso, di religione, di status sociale, di opinioni politiche o forme di disabilità; cercando nello stesso tempo di personalizzare il servizio in funzione dei diversi bisogni.

### **Imparzialità**

Il comportamento di tutti coloro che operano nella Casa di Riposo si ispira a criteri di giustizia, obiettività, imparzialità e di tutela.

### **Continuità**

La Casa di Riposo assicura la continuità e regolarità delle cure; in caso di eventuale ed eccezionale loro interruzione (per mancanza temporanea, ad esempio di un profilo professionale) adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Diritto di scelta**

L'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

### **Efficacia ed efficienza**

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

### **La partecipazione**

La Casa di Riposo garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa; garantisce, inoltre, la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate.

## Indice

<b>1</b>	<b>Presentazione del Centro Servizi .....</b>	<b>pag. 5</b>
1.1	Breve storia della Casa di Riposo	
1.2	Amministrazione e Direzione	
1.3	La struttura residenziale	
1.4	L'organigramma della Casa di Riposo	
<b>2</b>	<b>La missione.....</b>	<b>pag. 8</b>
<b>3</b>	<b>L'offerta dei servizi.....</b>	<b>pag. 9</b>
<b>4</b>	<b>Modalità di accesso ai servizi residenziali.....</b>	<b>pag. 14</b>
<b>5</b>	<b>Modulo per segnalazioni e suggerimenti.....</b>	<b>pag. 16</b>

## 1.0 Presentazione del Centro Servizi

### 1.1 Breve storia della Casa di Riposo

La Casa di Riposo di Asiago trae origine dal vecchio ente morale “Ospedale Civile di Asiago con annessa Casa di Riposo” istituito con D.P.R. n. 571 del 6.3.1960, costituitosi con il concorso del Comune di Asiago e dell’E.C.A. e ne rappresenta, a seguito della costituzione dell’Ospedale Civile di Asiago in Ente Ospedaliero (avvenuta con D.P.R. n. 339 del 9.1.1969) la continuità.

### 1.2 Amministrazione e Direzione

La Casa di Riposo di Asiago è una I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, ex legge 17 luglio 1890 n. 6972) regolamentata dal D. Lgs. 4 Maggio 2001, n. 207 (*Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, a norma dell’articolo 10 della L. 8 novembre 200, n. 328*).

L’Ente è amministrato da:

- Un Consiglio di Amministrazione (CdA) nominato dal Comune di Asiago, composto da un presidente e da quattro consiglieri, (di cui n. 1 in rappresentanza della minoranza) in carica per cinque anni, che svolge funzioni di governo e direzione politica.
- Un Segretario-Direttore, responsabile della gestione finanziaria, amministrativa e tecnica.
- Un Revisore dei Conti, in carica per tre anni, con funzioni di controllo contabile e finanziario.

### 1.3 La struttura residenziale

Il complesso edilizio si trova a circa 500 metri dal centro di Asiago, in Viale dei Patrioti n. 69.

Il Centro Servizi, una volta aperto il secondo piano, sarà organizzato in due nuclei:

**Un primo nucleo** per soggetti anziani non autosufficienti (primo piano): 32 posti letto in 16 stanze da due posti letto, ciascuna dotata di servizio igienico.

**Un secondo nucleo** per soggetti anziani autosufficienti (secondo piano) per complessivi

28 posti letto così articolati: 24 posti letto in 12 stanze da due posti letto, ciascuna dotata di servizio igienico; 2 mini alloggi per n. 2 persone ciascuno costituiti da soggiorno, cucinino, camera e servizio igienico.

In ogni nucleo è presente un punto di assistenza socio-assistenziale ed infermieristico, un bagno attrezzato, una sala da pranzo con annessa zona soggiorno, la cucinetta di piano e i ripostigli per lo stoccaggio della biancheria pulita e sporca. I criteri di abitabilità sono conformi alla Legge Regionale n. 22 del 16 Agosto 2002. I letti, per la maggior parte, sono ad altezza e regolazione variabile attuata elettricamente od oleodinamicamente e provvisti di spondine a scomparsa; ciascun posto letto è attrezzato con un dispositivo di chiamata individuale e punto luce personale. Le stanze sono predisposte per offrire la possibilità di consumare i pasti agevolmente a letto. I corridoi e gli spazi comuni sono forniti di corrimano e di appositi presidi antincendio. Le attrezzature tecnologiche possiedono la prevista certificazione "CE".

Al **piano terra** sono dislocati gli uffici amministrativi, l'ambulatorio medico, la palestra, la cappella, il locale per la cura della persona, la sala polivalente dedicata alle attività ludico-ricreative e al soggiorno degli ospiti e dei loro visitatori. Vi si trovano inoltre un locale magazzino, gli spogliatoi del personale, la lavanderia, il guardaroba, la cella mortuaria e la centrale termica.

All'esterno della Casa di Riposo c'è uno spazio in attesa di sistemazione.



## **2.0 La missione**

L'Obiettivo generale del Centro per Servizi "Casa di Riposo di Asiago" è assicurare agli anziani, in stretta collaborazione con la famiglia e con il territorio, una serie di servizi che consentano alla persona di realizzare la miglior qualità di vita possibile in relazione alle proprie condizioni psico-fisico-sociali.

Pertanto i principi fondanti della nostra missione sono:

### **La centralità dell'ospite**

La Casa di Riposo ascolta con attenzione le esigenze e i bisogni degli ospiti e delle loro famiglie ed è orientata a fornire la risposta più adeguata possibile.

### **La multiprofessionalità**

Ogni figura professionale concorre con le altre a conseguire gli obiettivi stabiliti insieme quale logica conseguenza della multidimensionalità della persona in stato di bisogno.

### **Il lavoro per obiettivi e progetti**

Consiste nell'analisi dei bisogni, nella definizione delle risposte possibili e nella programmazione e realizzazione di azioni verificabili nella loro capacità di soddisfare tali bisogni. A tal fine ogni ospite è inserito in un progetto assistenziale individuale sottoposto a verifica periodica dell'equipe multiprofessionale.

### **Il prendersi cura di chi si prende cura**

La Casa di Riposo promuove un ambiente di lavoro dove ciascun collaboratore possa trovare stimoli, motivazioni e strumenti per migliorare la propria crescita professionale. A tale scopo la Casa di Riposo è impegnata a definire ed attuare periodici piani formativi.

### **Apertura al territorio**

La Casa di Riposo favorisce il completo inserimento della struttura nel territorio attraverso la collaborazione con i servizi sociali dei Comuni dell'Altopiano e del Comune di Asiago in particolare, l'informazione e la comunicazione con la comunità, l'organizzazione e la partecipazione di incontri culturali-ricreativi e la cura dei rapporti con le Associazioni di volontariato locali.



## **La razionalizzazione della spesa**

La Casa di Riposo promuove una politica di razionalizzazione della spesa attraverso una politica di acquisto basata sul miglior rapporto prezzo prestazione.

### **3.0 L'Offerta dei servizi**

#### **Soggiorno residenziale**

Il servizio è offerto a 60 anziani (32 non autosufficienti e 28 autosufficienti) che per le condizioni psicofisiche o sociali non possono essere assistiti a domicilio o perché bisognosi di supporto alla vita quotidiana e desiderosi di sentirsi comunque inseriti in una comunità.

#### **Soggiorno temporaneo**

Nell'ambito della disponibilità globale, n. 1 posto letto sarà disponibile (se non già occupato) per anziani non autosufficienti che per un periodo breve e transitorio necessitano di un servizio di cure ed assistenza non erogabili a domicilio. Il servizio si pone sia obiettivi riabilitativi perché si rivolge a soggetti che necessitano di specifici ed intensivi trattamenti, sia obiettivi sociali perché consente momenti di sollievo per quelle famiglie che vivono situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso.

## **I SERVIZI SPECIFICI**

### **Il Servizio di Assistenza alla vita quotidiana**

Il servizio assistenziale, per gli ospiti non autosufficienti, è garantito quotidianamente dagli Operatori Socio Sanitari in possesso di specifico attestato di qualifica professionale.

Gli Operatori si prendono cura degli ospiti in tutte le attività della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilitazione, deambulazione, socializzazione, riabilitazione, in particolare è garantito il bagno personale con cadenza almeno settimanale. Il personale utilizza tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale tenuto conto della situazione individuale di ogni ospite. Mantengono relazioni e comunicazioni con i famigliari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di base.

Per gli ospiti autosufficienti (o parzialmente autosufficienti) le attività assistenziali si limitano all'assistenza per il bagno in ambiente appositamente attrezzato e ad attività di supporto temporaneo nella vita quotidiana.

### **Il Servizio Infermieristico**

Il servizio infermieristico è svolto da personale in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente ed è garantito ogni giorno della settimana 24 ore su 24. Obiettivo degli infermieri è tutelare la salute degli anziani e prevenire l'insorgere di eventuali malattie attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, la prenotazione di visite specialistiche, i prelievi e

quanto necessario nel rispetto del programma terapeutico individuale. Mantengono relazioni e comunicazioni con i famigliari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di carattere sanitario. Al Coordinatore di Reparto socio-assistenziale i famigliari si possono rivolgere per informazioni sui propri congiunti.

Anche agli ospiti autosufficienti viene garantita l'assistenza infermieristica a bisogno nell'arco delle 24 ore.

## **Il Servizio Medico**

L'assistenza medica sia generica che specialistica viene garantita agli ospiti non autosufficienti dall'Ulss 3 di Bassano del Grappa attraverso il medico di medicina generale operante all'interno della struttura e attraverso i propri presidi sanitari pubblici (distretti sanitari ed ambulatori specialistici). Obiettivo del medico è la salute dell'anziano intesa non esclusivamente come assenza di malattia, ma come benessere globale. Il medico verifica periodicamente lo stato funzionale e di salute di ogni singolo ospite non autosufficiente, prescrive le terapie farmacologiche o di altro genere di volta in volta necessarie e la loro periodica rivalutazione, nonché tutti gli accertamenti specialistici e gli esami di laboratorio da effettuarsi. Il medico cura la comunicazione e lo scambio di informazioni circa lo stato di salute con gli ospiti e i loro famigliari ed è presente secondo l'orario esposto presso l'Ente. Per gli ospiti autosufficienti l'assistenza medica generica rimane affidata al Medico di Medicina Generale dell'anziano, che può accedere al Servizio per visite ai propri assistiti; è l'unico prescrittore di terapia farmacologica e di interventi diagnostici. In caso di necessità, il personale di assistenza contatterà il Medico di Medicina Generale.

## **Il Servizio di Assistenza Sociale**

Il servizio è svolto da un Assistente Sociale abilitato all'esercizio della professione, che si pone l'obiettivo di curare la relazione con coloro che hanno la necessità di accedere ai servizi offerti. A tal fine :

- Fornisce tutte le informazioni necessarie riguardanti la procedura, la documentazione e la modulistica da predisporre per l'accesso ai servizi offerti.
- Cura, per la parte di competenza, la fase dell'ingresso nella Casa di Riposo in modo che l'Ospite venga conosciuto nella sua singolarità e adeguatamente accolto nel nucleo di appartenenza.
- Mantiene i rapporti con i familiari, favorendo la loro partecipazione alla vita della Casa di Riposo e cura le relazioni con i servizi sociali sia dei comuni di provenienza che di residenza degli Ospiti.
- Svolge attività di segretariato sociale.

Detto Servizio viene erogato agli ospiti autosufficienti con le stesse modalità previste per gli ospiti non autosufficienti.

## **I farmaci**

L'Azienda Ulss fornisce direttamente agli ospiti non autosufficienti i presidi e i farmaci necessari al trattamento delle patologie di cui sono affetti e i gas medicali per ossigenoterapia.

Gli ospiti autosufficienti provvederanno a fornire all'infermiere i farmaci prescritti dal proprio Medico Curante. L'Ente garantisce la somministrazione dei farmaci acquistati dall'Ospite autosufficiente. Eventuali spese per farmaci forniti dall'Ente devono essere rimborsate.

## **Il Servizio di Fisiokinesiterapia**

Il servizio di riabilitazione è svolto da un fisioterapista in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente, che si pone l'obiettivo di curare le patologie della funzione motoria e le sintomatologie dell'apparato locomotore della persona anziana non autosufficiente, considerata non come oggetto, bensì come il soggetto di un trattamento. Attua interventi sia specifici sia di gruppo volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli ospiti. Particolare attenzione è data ai trattamenti in fase acuta e post acuta conseguenti a fratture, ictus o allettamenti prolungati, ai trattamenti di mantenimento delle residue capacità degli anziani e di prevenzione delle patologie derivanti da scarsa mobilità. A questo scopo vengono utilizzati adeguati strumenti e metodologie (esercizio terapeutico, applicazione di mezzi fisici, tecniche e manuali) e, se necessario, viene proposto l'impiego di protesi ed ausili previa visita specialistica del Fisiatra. Le suddette attività sono programmate ed attuate in seguito alle esigenze emerse nel programma assistenziale personalizzato per l'ospite.

Le prestazioni rese dal Servizio di fisiokinesiterapia ad ospiti autosufficienti non sono di norma comprese nella retta. Il servizio di riabilitazione può essere erogato nel costo retta ai soli ospiti che l'equipe di cura (UOI) ha individuato sulla base dei bisogni riabilitativi.

## **Il Servizio di Sostegno psicologico**

Il servizio è svolto da un professionista abilitato all'esercizio della professione di Psicologo. Obiettivo di questo intervento è creare un rapporto empatico, instaurare una relazione di accettazione, definire uno spazio comunicativo entro il quale l'anziano possa sentirsi accolto, compreso e ascoltato.

Lo psicologo ha il compito di:

- sostenere gli ospiti e i loro familiari sia nel delicato momento dell'ingresso nella Casa di Riposo sia nei grandi e piccoli problemi di convivenza e adattamento alla struttura;
- valutare e stimolare le funzioni cognitive e psichiche degli ospiti;
- favorire l'inserimento e la partecipazione dell'anziano ad attività di gruppo, luogo protetto che offre occasione di confronto, di discussione e di apprendimento;
- supportare tutti coloro che si prendono cura degli anziani dal punto di vista motivazionale e formativo.

Per gli ospiti autosufficienti il servizio viene erogato (nei limiti degli standard regionali) con modalità analoghe a quelle previste per gli ospiti non autosufficienti.

## **Il Servizio di Logopedia**

Il servizio di Logopedia, garantito in rapporto alle effettive necessità e risorse disponibili, è diretto a promuovere o riabilitare la comunicazione nell'Anziano. La rieducazione permette all'Anziano di utilizzare un linguaggio che risponda efficacemente ai bisogni quotidiani, con conseguente miglioramento della qualità della vita.

Si eseguono:

- Interventi individuali
- Attività di gruppo
- Attività di Counselling
- Consulenza per i disturbi della deglutizione.
- Progetto di adozione di ausili acustici per persone affette da sordità.

## **Il Servizio Educativo-animativo**

Il servizio educativo è assicurato da un Educatore in possesso del titolo richiesto dalla normativa vigente. Obiettivo del servizio è rispondere al bisogno dell'anziano di riconoscersi e ritrovarsi nel momento in cui avverte le proprie capacità mentali in declino, al bisogno di trovare nuovi compiti e nuovi spazi di realizzazione di fronte a capacità fisiche, manuali e motorie in calo e al bisogno di sentirsi ancora parte di una comunità, di cui spesso non si sente più parte.

Questi obiettivi si realizzano attraverso:

- attività di stimolazione cognitiva (Rot formale e informale, schede individuali e giochi di gruppo);
- attività occupazionali di stimolazione sensoriale (laboratori di cucito, decoupage, stencil, pittura, espressione grafica...);
- attività per favorire la socializzazione tra gli Ospiti e l'apertura della Casa di Riposo alla comunità (feste, uscite, partecipazione a eventi locali) anche con il coordinamento di associazioni di volontariato e istituzioni del territorio).
- le attività sono programmate secondo in calendario esposto presso l'Ente.

Per gli ospiti autosufficienti il Servizio viene erogato (nei limiti degli standard regionali) con modalità analoghe a quelle previste per gli ospiti non autosufficienti

## **Servizio di valutazione e progettazione assistenziale.**

Ogni ospite, non auto ed autosufficiente, all'ingresso e poi periodicamente viene valutato da una équipe multiprofessionale (U.O.I.) composta dalle varie figure professionali presenti. Per ogni ospite non autosufficiente viene redatto un Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.). Per ogni ospite autosufficiente viene redatto un progetto personalizzato. Detti progetti vengono condivisi con la famiglia e aggiornati nel tempo. Per gli ospiti autosufficienti nell'équipe non è presente il medico, dato che gli ospiti conservano il proprio medico di base, con il quale comunque viene mantenuto un rapporto da parte del servizio infermieristico.

## **Il Servizio di Pedicure**

Il servizio di pedicure curativo viene svolto, al bisogno, nel locale della Casa di Riposo appositamente attrezzato. Il servizio di pedicure, normalmente, viene svolto dagli infermieri e, in alcuni casi, su richiesta di questi, da pedicure specializzato.

## **Il Servizio di barbiere e parrucchiera**

Il servizio di barbiere e parrucchiera, al bisogno, viene garantito compatibilmente con la disponibilità di risorse professionali in apposito locale della struttura idoneamente attrezzato.

Il servizio di barbiere e parrucchiera, per gli ospiti autosufficienti, è esclusivamente a pagamento.

## **Il Servizio di ristorazione**

La Casa di Riposo garantisce il servizio di ristorazione nel rispetto delle norme HACCP (D. Lgs. 155/97) che disciplinano la preparazione e distribuzione degli alimenti secondo criteri di igienicità e sicurezza.

Il servizio cucina è garantito, in convenzione, dalla cucina del presidio ospedaliero di Asiago.

Il tempo di ripetizione del menù è settimanale.

Il menù presenta le seguenti alternative: 3 primi, 3 secondi, 3 contorni, 2 frutta (fresca o cotta).

Vengono garantite diete personalizzate.

Sussistono alternative per problemi di deglutizione o disfagie (frullati, macinati, sfornati).

La temperatura dei cibi caldi al momento del servizio è di almeno 60°.

## **Il Servizio di lavanderia e guardaroba**

La Casa di Riposo garantisce il servizio di lavanderia e guardaroba della biancheria e degli indumenti personali degli ospiti. Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, teli) sono affidati a ditta esterna. Tale servizio è compreso nella retta. Il cambio della biancheria dell'ospite è quotidiano e secondo necessità. Il cambio della biancheria piana è settimanale.

Per garantire una adeguata disponibilità degli indumenti personali è opportuno che ogni ospite disponga del corredo necessario: l'Ente, al momento della domanda di accesso, fornisce un elenco dettagliato degli indumenti da portare al momento dell'accoglimento dell'ospite in struttura.

## **Il Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti**

La Casa di Riposo garantisce la pulizia e il riordino degli ambienti. Il servizio viene svolto senza essere di ostacolo alle attività assistenziali secondo apposite procedure documentate. La sanificazione degli ambienti dedicati alla produzione alimentare si svolge secondo le procedure previste dalle norme HACCP.

## **L'Assistenza religiosa**

L'Ente cura con attenzione l'assistenza religiosa e spirituale degli Ospiti che lo desiderano grazie al servizio offerto da un Sacerdote. All'interno della Casa di Riposo è a disposizione una cappella, dove vengono celebrate le S. Messe di norma il sabato pomeriggio. Coloro che sono di confessione diversa dalla cattolica possono richiedere l'assistenza spirituale dei propri ministri avvertendo il coordinatore di struttura.

## **Servizio di Trasporto.**

Per gli ospiti non autosufficienti è compreso nella retta il trasporto per visite specialistiche o indagini diagnostiche ordinate dal medico della Struttura nell'ambito del distretto socio sanitario di Asiago. Il trasporto va però effettuato con le seguenti priorità. Se le condizioni generali dell'ospite lo permettono, l'ospite va trasportato direttamente dai familiari. Nel

caso di assoluta impossibilità da parte degli stessi, l'accompagnamento viene effettuato dai volontari, se disponibili, o da dipendenti che si possono distogliere temporaneamente da altri servizi, qualora non si creino disservizi. I trasporti al di fuori del distretto non vengono garantiti. Se il trasporto verrà effettuato dall'Ente, è prevista una contribuzione economica a carico dell'ospite. Per gli ospiti autosufficienti i trasporti non vengono garantiti, se non a pagamento. E' invece compreso nella retta, sia per gli ospiti non auto che autosufficienti, il trasporto di ospiti nell'ambito di attività ludico-ricreative organizzate dal servizio animazione all'esterno della Struttura.

## **Il Volontariato**

In un'ottica di apertura del Centro Servizi al territorio è promossa e favorita la presenza del volontariato quale espressione di partecipazione e solidarietà, per lo svolgimento di attività di sostegno, di animazione e di aiuto dell'anziano.

L'attività dei volontari deve osservare i requisiti di legge e le disposizioni stabilite dalla Casa di Riposo e viene coordinata dal responsabile del servizio educativo-animativo.

## **Organismi rappresentativi degli Ospiti e dei Familiari**

Il centro servizi riconosce e valorizza la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari come contributo alla qualità della vita e all'efficienza dei servizi offerti mediante la costituzione di un apposito comitato di rappresentanza dei familiari e degli ospiti. Tale Comitato, che dura in carica per 2 anni, è costituito da 5 rappresentanti degli ospiti tramite l'elezione in Assemblea da parte di tutti gli ospiti e i familiari. Per informazioni più dettagliate è possibile consultare, presso gli Uffici Amministrativi, il "Regolamento Comitato Ospiti/Familiari".

## **4.0 Modalità di accesso ai servizi residenziali**

La Casa di Riposo accoglie persone anziane di ambo i sessi non autosufficienti, come tali certificate dai servizi territoriali della ULSS, ed autosufficienti, nel rispetto delle norme statutarie.

### **Fase di richiesta**

La richiesta di ammissione ai servizi residenziali dovrà essere presentata, prima dell'accoglimento dell'ospite, secondo quanto indicato nell'allegato 1. L'accesso in struttura è regolato dalla norma regionale. Restano ferme le fasi del preinserimento (con relativa scheda informativa) e del preingresso definito nel documento Allegato A alla delibera n. 45 del 10.10.2007.

### **Fase di ingresso**

#### **Contratto di Accoglimento**

L'Ospite e/o le persone che ne chiedono l'accoglimento (obbligati per legge, parenti, altri), prima dell'ingresso, devono sottoscrivere apposito contratto/domanda di accoglimento .

## **Deposito Cauzionale**

All'atto dell'ingresso è dovuto un deposito cauzionale infruttifero di due mensilità. Il deposito garantisce la Casa di Riposo per eventuali danni provocati dall'Ospite o per omissioni o ritardi nel pagamento della retta e l'obbligo di risarcimento di ogni ulteriore maggior onere.

## **La retta**

L'ammontare della retta è stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Il pagamento della retta è posticipato; deve essere effettuato mensilmente entro il giorno 10 del mese successivo. Le modalità di pagamento sono le seguenti: bonifico bancario. R.I.D. (rapporto interbancario diretto), pagamento in contanti presso la Tesoreria dell'Ente. L'imposta di bollo è a carico dell'ospite. Nel caso di ritardo nel pagamento di quanto dovuto di oltre 30 giorni dalla scadenza è dovuto l'interesse di mora al Tasso Ufficiale di Sconto maggiorato di due punti.

-----

L'Ente ha facoltà di trasferire l'Ospite in una stanza diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria e/o dalle mutate condizioni psicofisiche dell'Ospite stesso, previa comunicazione all'Ospite e/o ai familiari di riferimento.

Per qualsiasi richiesta sullo stato del proprio parente, il familiare può rivolgersi, previo consenso dell'Ospite, oltre che al medico di medicina generale della struttura o proprio, al coordinatore del nucleo socio-assistenziale di riferimento o suo sostituto.

## 5.0 Modulo per segnalazioni e suggerimenti

Il sottoscritto/La sottoscritta  
(Cognome) \_\_\_\_\_ (Nome) \_\_\_\_\_,  
residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_, a  
\_\_\_\_\_,  
in qualità di (indicare la parentela) \_\_\_\_\_ del Sig./della Sig.ra  
\_\_\_\_\_, accolto/a presso questa residenza  
Tel.: \_\_\_\_\_ Cell.: \_\_\_\_\_

**DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione che** (esprimere l'oggetto della segnalazione):

---

---

---

---

---

---

---

---

**DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione che** (esprimere eventuali suggerimenti):

---

---

---

---

---

---

---

---

### INFORMATIVA

(ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196)

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

dichiara di essere informato/a, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali, raccolti dalla Casa di Riposo di Asiago, saranno trattati anche con strumenti informatici, esclusivamente ai fini dell'esame del presente reclamo e che il mancato conferimento dei dati da parte dello/la scrivente comporterà l'impossibilità di ricevere comunicazioni in merito all'esito del medesimo.

(spazio riservato al protocollo)

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



Il presente modulo va inserito nella cassetta portalettere collocata al piano terra vicino all'ufficio amministrativo.

La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.

Annualmente è prevista la rilevazione del grado di valutazione del servizio attraverso la somministrazione di un questionario.