

Carta dei Servizi



RSA “LA DIMORA SUL LAGO”

Via Lago, 26
Corgeno (VA)

Sommario

PRESENTAZIONE	4
LINEE GUIDA.....	5
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	6
Caratteristiche generali.....	6
Ammissione alla Residenza	7
Ingresso in Struttura	8
Giornata tipo	10
L'Équipe assistenziale.....	11
Il Personale.....	11
Composizione del personale	11
Assistenza alla persona.....	11
Servizio infermieristico	12
Servizio di fisiokinesiterapia	13
Servizio socio-animativo	14
Servizio medico	15
Servizio di podologia, pedicure curativa, pedicure estetica e manicure	16
Servizio di parrucchiere	16
Assistenza Religiosa	16
Ristorazione.....	16
Pulizia.....	1
Servizio di manutenzione	1
Servizio di lavanderia biancheria piana	1
Servizio di lavanderia personale	1
Farmaci e presidi assorbenti.....	2
Direzione della Struttura.....	2
Servizi amministrativi.....	2
Hall – Reception - Centralino	2
Distributori automatici.....	3
Televisione e wi-fi.....	3
Giornali.....	3
Volontariato.....	3
Servizio mortuario	3
Standard di Qualità	4
Politica della qualità	4
Somministrazione di questionari di customer satisfaction	5
L'Anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri.....	6
Meccanismi di tutela e verifica	9
Il trattamento dei dati personali	10
Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria	10
Come raggiungere la Residenza.....	14
Orari.....	14
Allegati.....	16

PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La "Carta" non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza Sanitaria Assistenziale, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro familiari.

Corgeno, 31/10/2025

La Dimora sul Lago Impresa Sociale S.r.l.

Legale Rappresentante

Dott. Heiner Schweigkofler

REV.	DATA	ELABORATO	VERIFICATO	APPROVATO
1	31/10/2025	Michele Piccolo	Michele Piccolo	Heiner Schweigkofler
0	30/01/2025	Michele Piccolo	Michele Piccolo	Fausto Sanson

LINEE GUIDA

La **Residenza Sanitaria Assistenziale** (RSA) rappresenta la risposta per l'anziano non autosufficiente che non può più essere assistito a domicilio anche a causa di particolari situazioni familiari e che non presenta patologie acute o necessità riabilitative tali da richiedere il ricovero in ospedale o in Istituto di Riabilitazione Geriatrico.

In RSA vengono erogate le seguenti prestazioni: assistenza medica ed infermieristica di base, assistenza fisioterapica, assistenza alla persona, attività di animazione, servizi alberghieri, etc. Questi sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale ed un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1) ***Operare all'interno della sfera di autonomia residue dell'Anziano:***

l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.

2) ***Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe,***

evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.

3) ***Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati,***

per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.

4) ***Considerare la RSA come un sistema aperto,***

mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.

5) ***Operare attraverso un lavoro d'équipe,***

una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Caratteristiche generali

La Dimora sul Lago di Via Lago, 26 a Corgeno è una struttura di **75 posti letto**, con le caratteristiche della **Residenza Sanitario Assistenziale** dove, in accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- abitativi di vitto ed alloggio a carattere alberghiero;
- assistenziali per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana ed il superamento delle condizioni di non autosufficienza;
- sanitari di base comprensivo delle prestazioni medico generiche, infermieristiche e riabilitative per il mantenimento ed il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della persona e per la prevenzione dei fattori di rischio;
- ricreativi e culturali per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine.

La struttura è autorizzata per 75 posti letto autorizzati, accreditati e non a contratto: è disposta su **3 piani** ed un seminterrato ed è priva di barriere architettoniche.

I 75 ospiti sono accolti in **camere doppie e singole** dotate di **bagno ad uso esclusivo**, modernamente arredate, dotate d'impianto per rinfrescamento e il ricambio dell'aria.

Ogni singolo posto letto ed ogni bagno sono dotati di **sistema di chiamata d'emergenza**. In ogni camera è inoltre presente un punto d'erogazione dell'ossigeno medicale.

Gli ampi soggiorni e locali destinati al pranzo e alle attività occupazionali e ricreative permettono il tranquillo svolgersi della vita quotidiana.

Nella palestra attrezzata, dotata di apparecchiature per fisiokinesiterapia, si esercita la riabilitazione e il mantenimento delle residue capacità fisiche e motorie.

I bagni attrezzati, presenti in ogni nucleo, oltre ai servizi igienici provvisti di maniglioni di appoggio, sono dotati di vasca da bagno attrezzata d'ultima generazione con accorgimenti ergonomici che tengono presente sia l'esigenza dell'Ospite che le difficoltà dell'operatore.

Il **piano seminterrato**, fruibile da Ospiti e parenti, è sede di diversi locali:

- Palestra
- Locale polifunzionale
- Luogo di culto
- Camere Ardenle
- Angolo bar con distributori di snacks e di bevande calde e fredde;

Il **piano terra**, fruibile da Ospiti e parenti, è sede di diversi locali:

- Hall/reception
- Uffici amministrativi/ufficio relazioni con il pubblico (URP)
- Due nuclei destinati all' accoglienza degli ospiti in RSA

Il **primo ed il secondo piano** sono destinati esclusivamente all'accoglienza degli ospiti in RSA, entrambi dotati di ampi locali destinati al pranzo ed alle attività occupazionali e ricreative.

Ammissione alla Residenza

La Dimora sul Lago è rivolta alla popolazione anziana residente sia in Italia sia all' estero con almeno 65 anni di età compiuti e con diversi livelli di non autosufficienza. In caso di richiesta di ammissione da parte di Utenti con età inferiore ai 65 anni l'ingresso è consentito previa specifica "deroga" da parte dell'ATS competente territorialmente.

Utenti potenziali e loro familiari possono, facendone richiesta presso la Direzione della struttura, effettuare visite guidate della residenza accompagnati dal direttore stesso o da un suo delegato prima di inoltrare la domanda di ingresso, al fine di poter meglio valutare, in via preventiva, il gradimento degli ambienti, delle unità abitative e di quant'altro possa rappresentare elemento di giudizio da parte dell'utenza.

La direzione e gli uffici amministrativi forniranno informazioni riguardo la possibilità di ricorrere all'individuazione di un *amministratore di sostegno*, con illustrazione sulle modalità di nomina e sulle funzioni così come previsto dalla normativa vigente. Il ricorso all'individuazione formale di un *amministratore di sostegno* è particolarmente consigliato nei casi di anziani con condizioni psicofisiche compromesse.

La direzione e gli uffici amministrativi forniscono informazioni circa la possibilità di accedere ad eventuali contributi pubblici.

Salvo ove diversamente previsto dalla normativa vigente, la procedura prevede una prima valutazione della domanda da parte dell'équipe della residenza che verifica l'appropriatezza del possibile ricovero. Una volta espresso il parere favorevole, la domanda d'ingresso, debitamente compilata, viene inserita nella lista d'attesa sulla base dell'incrocio di diversi criteri: urgenza del ricovero a seguito di segnalazioni da parte di Assistenti Sociali dei Comuni o delle Aziende Ospedaliere, ordine cronologico della domanda e compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali dell'Ospite.

La formalizzazione dell'ammissione avviene:

- con la sottoscrizione da parte dell'Ospite, unitamente al terzo/curatore o *amministratore di sostegno* o tutore, del "contratto di Ingresso e di ospitalità" della Residenza, comprensivo dell'attestazione di ricevuta della "carta dei servizi" e dell'accettazione degli obblighi del contraente in essa contenuti;
- con il contestuale versamento di un deposito cauzionale (infruttifero) il cui importo è specificato nel tariffario allegato che sarà restituito, entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

Documenti richiesti del futuro Ospite:

- Certificato di Residenza della persona interessata all'ingresso (originale)
- Documento di identità valido (fotocopia)
- Attestazione del codice fiscale (fotocopia)
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (fotocopia)
- Certificato esenzione ticket (fotocopia)
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgono al massimo a 12 mesi precedenti)
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del medico curante

- Dichiarazione del medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità
- Recapiti telefonici e di abitazione del parente, *amministratore di sostegno*, curatore e di almeno un altro parente
- Farmaci
- Eventuali altri presidi in uso, non previsti a carico della RSA in base alla normativa vigente: tali presidi vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ATS.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe della Residenza possa avviare una corretta presa in carico del futuro Ospite sia sotto il profilo amministrativo sia sotto quello sanitario.

La Direzione, nel concordare il giorno e l'ora dell'ingresso, comunica le modalità che verranno utilizzate per identificare ciascun indumento del futuro Ospite, fornendo inoltre delle indicazioni in merito alla composizione ed ai quantitativi del corredo.

Gestione della dimissione in RSA

La dimissione di un ospite dalla struttura di lungodegenza avviene solitamente in conseguenza di un evento che determini una nuova esigenza sanitaria, familiare o assistenziale.

Gli eventi che possono portare alle dimissioni di un ospite dalla nostra Rsa sono solitamente il decesso, il trasferimento in altra Rsa (o il rientro a domicilio) o il ricovero temporaneo ospedaliero.

In tutti i casi di trasferimento in altra struttura assistenziale o al domicilio sarà garantita da parte della nostra struttura la continuità del processo assistenziale, attraverso la consegna di una lettera di dimissione nella quale verrà evidenziato il processo di cura compiuto e alla quale verranno allegati tutti i documenti sanitari richiesti in possesso,

Il rapporto può terminare anche per disdetta scritta da parte della stessa organizzazione assistenziale per i seguenti motivi:

- Ripetute e gravi infrazioni alle regole stabilite per la permanenza nella struttura
- Insorgenza di problematiche sanitarie che il responsabile medico sanitario della struttura reputi, a suo insindacabile giudizio, non idonee alla permanenza dell'ospite, a salvaguardia dello stesso e/o della comunità residente
- Per ogni altro caso previsto dalla legge.

Ingresso in Struttura

Gli ingressi in struttura sono programmati di norma in un giorno ferialo **da lunedì a venerdì**, preferibilmente tra le 8:00 e le 12:00.

Il momento dell'ingresso di un Ospite in una Residenza Sanitaria Assistenziale rappresenta per l'individuo un passaggio importante, che determina un cambiamento a volte definitivo nella vita della persona stessa. La Direzione garantirà che l'unità abitativa assegnata sia stata opportunamente igienizzata e preparata.

Al suo arrivo l'Ospite, con i suoi familiari, viene accolto dal Direttore della Residenza e/o dallo stesso impiegato che lo ha incontrato nelle fasi pre-ingresso.

L'équipe sanitaria-assistenziale di accoglienza è composta da:

- il Direttore Sanitario e/o il medico presente
- l'infermiere professionale addetto ai ricoveri
- l'operatore sanitario di riferimento
- il fisioterapista
- l'educatrice e/o lo psicologo

Una volta accompagnato presso il posto letto assegnato l'operatore sanitario presente ha il compito di spiegare al nuovo Ospite il corretto utilizzo delle attrezzature in dotazione alla camera e al bagno annesso, soffermandosi in particolare sull'utilizzo del sistema di chiamate di emergenza.

Lo stesso operatore effettuerà un inventario del corredo applicando il sistema di individuazione di ciascun indumento.

Il medico, acquisita la documentazione clinica prodotta, sottopone l'Ospite ad un'accurata visita volta a verificare le sue condizioni psico-fisiche generali, compila la *Cartella Sanitaria* e somministra le scale di valutazione previste.

In collaborazione con l'infermiere rileva il peso dell'Ospite ed i suoi parametri vitali (quali la pressione arteriosa e la frequenza cardiaca). Terminata la visita il medico si occupa della stesura dell'esame obiettivo e della compilazione del *Foglio Terapia* che consegnerà immediatamente all'infermiere perché lo possa inserire nel quaderno delle terapie del nucleo dando le opportune indicazioni al personale coinvolto. In questa fase il medico comunicherà all'équipe la necessità di attuare diete speciali se necessario.

I componenti dell'équipe di piano, coordinati dal medico, raccolgono tutte le informazioni necessarie alla puntuale compilazione del Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS), ognuno per la parte di propria competenza.

Nei primi giorni il fisioterapista e l'educatore completeranno la cartella riabilitativa e la cartella di animazione con le scale di valutazione previste formulando rispettivamente il progetto riabilitativo ed il progetto di socializzazione.

Nei tempi previsti dalla normativa viene formulato, con la collaborazione e la condivisione del familiare, un primo Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) che verrà predisposto in modo completo con il Progetto Individuale entro 1 mese dall'ingresso, avendo riguardo in particolare alla documentazione sanitaria ed infermieristica, socio-assistenziale, riabilitativa e relazionale, nonché alle eventuali note attinenti alla storia dell'Ospite.

Il PAI rappresenta il momento di progettazione e verifica degli interventi messi in atto dalle diverse figure operanti al servizio di ogni singolo Ospite della struttura e in esso confluiscono tutte le informazioni che caratterizzano gli aspetti sanitari, assistenziali, motori, cognitivi e socio/relazionali della persona e da esso nascono i progetti di intervento multidisciplinari mirati alle esigenze ed ai bisogni del singolo Ospite. Successivamente il PAI andrà rinnovato in base alle caratteristiche ed alle esigenze di ogni singolo Ospite e comunque semestralmente e condiviso con l'Ospite e/o familiare/tutore/Amministratore di Sostegno.

Il medico infine predispone e compone il *Fascicolo Sanitario e Sociale*. All'interno del FaSaS sarà inserita la Scheda di Osservazione di Intermedia Assistenza (SOSIA), documento riassuntivo della condizione bio-psico-sociale dell'Ospite così come previsto dalla normativa regionale in vigore.

Il FaSaS in tutte le sue componenti sarà aggiornato e verificato periodicamente ed ogni qualvolta si renda necessario.

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo entrato, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Residenti ed evitare l'isolamento. Lo accompagna all'interno della Residenza e pone attenzione a che familiarizzi con la struttura, gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della comunità. Durante il soggiorno è prevista la possibilità, previa autorizzazione del direttore della struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra i residenti di una stessa camera. Tale eventualità è attuabile anche su proposta della direzione per motivi organizzativi.

Giornata tipo

07:00 – 09:30	Le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona. Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.
08:00 – 09:00	Colazione. Di norma è servita nelle sale da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
09:00 – 11:30	Esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, trattamenti infermieristici e riabilitativi, visite mediche, interventi programmati nei piani di lavoro; oppure gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
Dalle 11:30	Preparazione per il pranzo.
12:00 – 13:00	Pranzo.
13:00 – 15:00	Gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.
Dalle 15:00	Inizia l'alzata degli Ospiti.
15:00 – 18:00	Gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative.
16:00	Distribuzione della merenda.
Dalle 18:30	Preparazione e distribuzione della cena. Nel periodo estivo dalle 19.00.
Dalle 20:00	Gli Ospiti possono intrattenersi nei soggiorni per momenti di svago, TV, conversazioni varie mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.
Dalle 20:45	Giro di controllo e distribuzione camomilla.

L'Équipe assistenziale

Per ogni nucleo è individuata una Équipe assistenziale formata dalle seguenti figure professionali:

- il medico incaricato della struttura
- l'infermiere professionale
- il fisioterapista
- l'educatore e/o lo psicologo della struttura

L'équipe assistenziale di nucleo definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni anziano tramite l'elaborazione di Progetti Assistenziali Individualizzati costruiti sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Residente considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato viene revisionato periodicamente e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione dell'anziano.

Le attività di nucleo sono integrate all'interno della struttura da un programma di lavoro generale ed un regolamento che organizza e regola le funzioni dell'intera struttura. L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione.

Il Personale

Il personale della residenza è al servizio degli Ospiti. Il personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri degli Ospiti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla direzione.

È fatto divieto agli operatori incassare mance da Ospiti e parenti.

È fatto divieto agli operatori fumare all'interno della struttura.

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

Composizione del personale

La composizione del personale impiegato nella residenza è definita in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alla normativa vigente e alla carta dei diritti della persona anziana attualmente in vigore.

L'organizzazione di tutte le attività avviene secondo programmi di lavoro e linee guida che sono disponibili per la consultazione presso l'URP.

Assistenza alla persona

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore al giorno, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

Igiene personale

- Aiuto al residente a provvedere ogni giorno all'igiene del suo corpo
- Cambi degli ausili monouso per incontinenza, effettuati secondo le singole esigenze
- Rasatura della barba
- Taglio delle unghie (mani e piedi)

Assistenza motoria

L'Ospite, salvo nei casi prescritti dal medico incaricato, non rimane allettato durante la giornata. Il personale di assistenza aiuta il residente a rendersi autonomo in tutti i movimenti necessari: è previsto l'aiuto per l'alzata dal letto, la risistemazione a letto, la vestizione, la svestizione, la nutrizione (compreso l'eventuale aiuto nell'assunzione di cibo), la deambulazione e la riconduzione al reparto nel caso di anziani con problemi di orientamento e lucidità.

L'anziano viene inoltre aiutato a trascorrere un congruo numero di ore in ambienti comuni (pranzo e soggiorno) per favorire la socializzazione. Quando possibile, viene aiutato a trascorrere alcune ore all'aperto, grazie anche alla posizione della struttura.

Nutrizione ed idratazione

Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico o del dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione del residente stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. I residenti impossibilitati a recarsi nella sala da pranzo vengono serviti nella propria camera e/o a letto.

Lo stesso personale provvederà nell'arco dell'intera giornata a garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

Supporto al servizio di animazione

Il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate, favorendo la partecipazione dei residenti alle attività stesse.

Attività di governo dell'ambiente

Il personale si occupa della cura e delle condizioni igieniche delle camere, provvedendo alla pulizia e al riassetto dello spazio riservato al residente, ovvero al rifacimento e al cambio del letto, al riordino e alla pulizia dell'armadio, della sedia, degli ausili, etc.

I Residenti sono autorizzati a tenere nelle camere oggetti e suppellettili personali, nell'ottica di personalizzare la propria camera.

Servizio infermieristico

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico e seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al medico e al Direttore Sanitario lo stato di salute degli anziani.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, gli infermieri svolgono le seguenti mansioni:

- somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- prelievi, cateterizzazioni;
- misurazione periodica della pressione;
- medicazioni varie, sorveglianza nutrizione enterale;
- trattamento piaghe da decubito;
- controllo e somministrazione dieta alimentare comprensivo dell'imboccamento o ausilio all'alimentazione;
- registrazione temperatura, polso, respiro, etc.;
- interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico;
- registrazione quotidiana in apposite cartelle sanitarie individuali;
- cura di tutta la documentazione sanitaria;
- raccolta conservazione ed invio al laboratorio di materiale per le ricerche diagnostiche.

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informativi atti a creare un'adeguata documentazione sanitaria per ogni residente.

Servizio di fisiokinesiterapia

Le prestazioni riabilitative comprendono "l'insieme di interventi senza i quali individui in compromesse condizioni di salute e comunque con disabilità di vario grado rischierebbero un tardivo ed incompleto recupero funzionale se non la perdita irreversibile delle funzioni compromesse".

La riabilitazione assume quindi un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo volto ad evitare o almeno limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente.

Per restituire agli anziani disabili un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate, mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare, talvolta in maniera determinante, la qualità di vita in soggetti altrimenti destinati alla dipendenza totale.

In questo ambito si colloca l'operatore preposto che, sulla base delle indicazioni mediche, effettua esercizi di fisioterapia ortopedica, neuromotoria, respiratoria e vescicale.

A titolo esemplificativo vengono svolti esercizi volti al:

- miglioramento, mantenimento e accrescimento della mobilità articolare
- rafforzamento della muscolatura
- miglioramento della resistenza fisica
- miglioramento della coordinazione

Le attività possono essere svolte individualmente o in gruppo.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico operante nella struttura, allo scopo di ottenere una migliore capacità motoria dei residenti.

Servizio socio-animativo

Il servizio di animazione si basa essenzialmente su alcuni principi fondamentali.

- L'animazione lavora con e per le persone, non sulle persone; questo significa rendere l'Ospite attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative.
- L'animazione lavora con persone; è importante quindi riconoscere che gli Ospiti sono soggetti che hanno diritto ad essere trattati con rispetto.
- L'animazione lavora con gli Ospiti in modo da stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali; in questa ottica è necessario creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli Ospiti, in modo da sollecitare e intensificare la loro partecipazione alle attività collettive.
- L'animazione lavora sul contesto nel quale gli Ospiti sono inseriti; a questo proposito è utile mantenere i contatti con la realtà esterna, quali gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche, ma soprattutto rendere la Residenza un punto di incontro anche per i parenti e gli amici degli Ospiti, in modo da ottenere una valida ed efficace collaborazione che faccia sentire l'Ospite come a casa.

Partendo da questi principi, la Residenza si pone i seguenti obiettivi:

- rendere la Residenza "a misura di Ospite",

l'Ospite deve potersi sentire come a casa propria, deve avere la possibilità di sentirsi a proprio agio nel muoversi in un ambiente consono alle proprie esigenze. Per ottenere questo obiettivo, il progetto animativo prevede la partecipazione attiva dell'Ospite ad una serie di attività/laboratori il cui scopo principale sarà la personalizzazione degli ambienti, partendo dalla stanza, passando dai corridoi, fino ad arrivare al soggiorno.

- rendere la Residenza "aperta al mondo esterno",

l'Ospite non deve perdere il contatto con la realtà esterna, a rischio di sentirsi solo e abbandonato. Per questo scopo verranno coinvolte associazioni di volontari, che parteciperanno ad iniziative volte a stimolare la relazione e la socializzazione. Questi gruppi verranno affiancati anche dalla presenza di alcune suore delle vicine parrocchie, che avranno l'obiettivo di creare una rete di supporto per le esigenze religiose e spirituali. La presenza più importante, anche dal punto di vista affettivo per gli Ospiti, sarà sicuramente quella dei loro parenti ed amici, a cui verrà chiesto di partecipare attivamente a tutte le iniziative, sia quelle proposte, sia proponendone proprie.

I progetti animativi saranno quindi ideati in modo da creare un ambiente familiare per poter favorire la socializzazione tra gli Ospiti e successivamente con la rete di collaboratori esterni. Per ottenere questo sarà necessario stimolare l'interesse dell'Ospite nei riguardi dell'ambiente che lo circonda e verso le diverse iniziative proposte, stimolando nel contempo le capacità residue.

Potranno essere organizzate gite di un giorno o vacanze estive/invernali il cui costo non è compreso nella retta.

Le attività proposte possono essere, a titolo puramente indicativo, così schematizzate:

Attività artigianali

- lavorazione carta, stoffa o altro materiale
- pittura su carta, stoffa, ceramica
- creazione di piccoli oggetti
- lavori di collage
- lavori a maglia o uncinetto
- cucito
- coltivazione, giardinaggio

Attività sociali/culturali

- lettura del giornale con commento
- letture di brani (novelle, racconti, poesie) con commento
- ascolto di brani musicali
- visite a musei o a manifestazioni culturali
- rappresentazioni o spettacoli
- elaborazione di un giornalino interno
- incontri con gruppi esterni (scuole, altri gruppi di anziani, associazioni, etc.)

Attività ludico/creative

- gare di carte, dama, etc.
- giochi di vario genere (competitivi e non)
- ginnastica dolce
- feste
- canto/ballo
- corsi di interesse generale

Servizio medico

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente. Il medico della struttura garantisce l'attività medica diurna di diagnosi e cura, ed in particolare si occupa di:

- effettuare tutte le prestazioni relative alla medicina di base;
- provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento per la parte sanitaria del FaSaS di ciascuno dei Residenti, anche ai fini di eventuali ricerche epidemiologiche dell'Agenzia di Tutela della Salute;
- partecipare agli incontri con gli altri operatori della Residenza Sanitaria Assistenziale al fine di programmare e verificare i Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare all'attuazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza agli anziani, predisposte dall'Agenzia di Tutela della Salute o da altre organizzazioni formative ed eventualmente segnalare la necessità di aggiornamento;
- assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero;

Il personale medico svolge anche [attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo](#), in stretta collaborazione con la Direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale.

Servizio di podologia, pedicure curativa, pedicure estetica e manicure

Presso la struttura è attivo il servizio di podologia/pedicure curativa.

Il servizio viene programmato in relazione alle necessità degli Ospiti stabilite dall'équipe medica della RSA e sentito il parere del medico di struttura e/o del delegato. I trattamenti vengono eseguiti da personale specializzato e non sono compresi nella retta.

Su richiesta e secondo disponibilità, possono essere erogate prestazioni di pedicure estetica e manicure curativa/estetica. Tali servizi non sono compresi nella retta.

Servizio di parrucchiere

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiere.

Il servizio di shampoo, taglio e piega, non è compreso nella retta.

Assistenza Religiosa

Viene garantito ai residenti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Nella Residenza viene celebrata la SS. Messa concordata ed organizzata con il parroco della zona e a richiesta dei residenti, viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

I residenti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. I pasti vengono preparati all'interno della struttura stessa negli appositi locali adibiti a cucina.

I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte dei residenti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai Residenti e ai parenti.

Nel caso in cui il medico incaricato reputi necessaria la permanenza a letto del residente, i pasti vengono serviti in camera. Sarà prevista una dieta speciale qualora venga richiesta dal medico.

La scelta delle portate previste dal menù viene effettuata e raccolta dagli Operatori Assistenziali sulle esigenze degli Ospiti e trasmessa ai responsabili della cucina.

I familiari, previo accordo con la Direzione, possono consumare i pasti insieme al residente. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

Si riporta, a titolo meramente indicativo, un menù tipo:

MENU' ESTIVO RSA LA DIMORA SUL LAGO 1° SETTIMANA			ALTERNATIVE <u>Primi piatti</u> 1 - Pastina in brodo 2 - Pasta bianco/pomodoro <u>Secondi piatti</u> 1 - Formaggi 2 - Prosciutto cotto <u>Contorni</u> 1 - Insalata 2 - Purè <u>Frutta - dessert</u> 1 - Frutta fresca 2 - Frutta cotta 3 - Mousse di frutta 4 - Yogurt Dieta omogenea Dieta tritata *il prodotto può essere congelato/surgelato NB: le preparazioni potrebbero contenere allergeni come da elenco allegato Per ragioni tecnico organizzative il menù potrà subire variazioni
	PRANZO	CENA	
LUNEDI'	Spaghetti aglio olio e peperoncino Insalatona alla Nizzarda* (Uova, Tonno, Fagiolini)	Passato di verdure con pasta* Ricotta agli aromi Pomodori	
MARTEDI'	Risotto robiola Salsiccia al Forno Patate al Forno*	Insalata di farro* Filetto di Pesce Agli Agrumi * Zucchine *	
MERCOLEDI'	Pasta al Pomodoro e basilico Arrostito di tacchino al vino Bianco Carciofi saltati*	Pasta alle zucchine Prosciutto Crudo Fagiolini conditi*	
GIOVEDI'	Gnocchi Burro e Salvia Pollo al forno Piselli alla parigina *	Minestra di verdure con pasta* Hamburger di legumi * Erbe* *	
VENERDI'	Pennette alla pescatora * Trancio di merluzzo gratinato * Carote condite *	Pasta al pesto di Zucchine Caprese (Pomodoro Mozzarella)	
SABATO	Insalata di riso Lonza al forno con prugne Spinaci all'olio*	Tortellini burro e salvia Tonno e Fagioli Verdura grigliata	
DOMENICA	Lasagne alla Bolognese * Polpettine alla Pizzaiola * Patate prezzemolate Dolce	Pasta con verdure fresche Formaggi misti Pomodori con Cipolla	

Nel caso in cui il medico incaricato reputi necessaria la permanenza a letto del residente, i pasti vengono serviti in camera. Sarà prevista una dieta speciale qualora venga richiesta dal medico.

La scelta delle portate previste dal menù viene effettuata e raccolta dagli Operatori Assistenziali sulle esigenze degli Ospiti e trasmessa ai responsabili della cucina.

I familiari, previo accordo con la Direzione, possono consumare i pasti insieme al residente. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

Pulizia

Tipi di intervento e organizzazione del servizio

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

I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare ai Residenti il benché minimo disagio.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza).

Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

Servizio di manutenzione

La manutenzione ordinaria e straordinaria di immobili ed impianti è affidata a società esterne.

Servizio di lavanderia biancheria piana

Il servizio è svolto in appalto da fornitore esterno.

Servizio di lavanderia personale

Il servizio di lavanderia personale dell'ospite può essere espletato con due modalità differenti:

- Al proprio a domicilio (il familiare si occupa direttamente di ritirare e riconsegnare i capi lavati)
- Servizio di lavanderia a pagamento, gestito in appalto da fornitore esterno da aggiungersi alla retta mensile in vigore (*tariffa indicate in allegato*).

Farmaci e presidi assorbenti

I presidi assorbenti sono forniti direttamente dalla struttura ed inclusi nella retta.

I farmaci possono essere acquistati dalla struttura, con addebito in fattura, o dal familiare: non sono quindi inclusi nella retta.

Direzione della Struttura

Il Direttore della struttura si occupa di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfacimento del residente, che di rispetto del budget economico di gestione;
- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi, e nel rispetto delle normative;
- accogliere suggerimenti/osservazioni/reclami dall'Ospite e dal familiare al fine di migliorare la qualità del servizio erogato;
- curare che tutto il personale e gli Ospiti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale;

Servizi amministrativi

I servizi amministrativi vengono svolti da personale che provvede alla fatturazione e agli incassi. Il personale amministrativo si fa carico anche di piccole incombenze di segretariato a favore dei Residenti (riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza).

Hall – Reception - Centralino

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

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

Si precisa inoltre che la struttura è dotata di un impianto di chiamata che può essere attivato dal residente tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

Inoltre, presso la struttura è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno.

Negli orari di chiusura del centralino le telefonate provenienti dall'esterno vengono deviate su un apparecchio cordless assegnato all'operatore in servizio. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla Residenza.

Gli orari di attivazione del servizio di reception e centralino sono esposti nelle bacheche della struttura.

Distributori automatici

Nella struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e di snacks.

Televisione e wi-fi

Oltre che nelle camere, nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori a disposizione dei Residenti; inoltre, la struttura dispone di una connessione WIFI free.

Giornali

La struttura provvede all'acquisto di quotidiani e riviste periodiche per l'uso della comunità.

Volontariato

La direzione della Residenza intende promuovere e valorizzare l'attività del volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Legge n. 266/91 e della L.R. n. 22/93 con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale.

L'attività dei volontari è coordinata dal Medico Responsabile di struttura; i volontari, durante il loro servizio, sono identificabili dal cartellino di riconoscimento con foto.

Servizio mortuario

La procedura interna adottata a seguito del decesso dell'Ospite è la seguente:

- il personale sanitario, successivamente alla constatazione del decesso, provvede ad informare i familiari dell'Ospite;
- i familiari potranno immediatamente recarsi presso la Residenza (anche in orario notturno), dove, nel caso non lo abbiano già fatto, potranno scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri da contattare per la gestione delle esequie, consultando gli elenchi telefonici disponibili sia presso la sala d'attesa della camera ardente che presso la reception;
- il personale, con particolare cura e rispetto del defunto, provvede direttamente al trasferimento della salma dalla camera di degenza al luogo di osservazione (camera ardente) collocato al piano seminterrato della Residenza, nel quale la salma stazionerà in attesa della procedura di accertamento di morte;
- avvenuto l'accertamento di morte da parte del medico della Residenza, l'impresa di onoranze funebri, liberamente e autonomamente scelta dai familiari, avrà libero accesso alla camera ardente della Residenza per le procedure inerenti alla funzione funebre.

La procedura sopra descritta è organizzata in ottemperanza e nel rispetto della Legislazione Regionale in materia di attività funebri e cimiteriali (Legge Regionale n° 22 del 18.11.2003 e Regolamento Regionale n° 6 del 09.11.2004), ed in particolare l'art. 4 comma 2 della Legge Regionale e l'art. 31 comma 2 del Regolamento Regionale nel quale è specificato che il conferimento dell'incarico e/o la negoziazione degli affari inerenti all'attività funebre (vendita di casse ed altri articoli funebri) deve avvenire unicamente nelle sedi autorizzate, o eccezionalmente su richiesta degli interessati, presso altro luogo. Tali attività sono VIETATE all'interno delle strutture sanitarie e sociosanitarie: sottolineiamo che è fatto divieto assoluto al personale della Residenza di divulgare informazioni e dati sensibili relativi al defunto a qualsiasi esercente l'attività funebre (ditte, imprese, etc.).

Tutte le spese relative al funerale sono a carico dei familiari dell'Ospite. Per eventuali necessità o lamentele o per segnalare contatti non richiesti da parte di imprese funebri è possibile inoltrare reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP.

Standard di Qualità

RILEVAZIONE CADUTE (% DI CADUTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: <=0,5%
RILEVAZIONE INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI (% DI RICOVERI RISPETTO AGLI INVII AL PRONTO SOCCORSO)	Standard minimo aziendale: >=65%
INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO (% PIAGHE INSORTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: <= 0,1%
CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO (MEDIA CAMBI E BAGNI EFFETTUATI)	Standard minimo aziendale: >=3%
IGIENE AMBIENTALE (% VERIFICHE POSITIVE E SUGLI AMBIENTI)	Standard minimo aziendale: >=90%
ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE E SCALE DI VALUTAZIONE (NUMERO AGGIORNAMENTI)	Standard minimo aziendale: >= 1/semestre
CORSI DI FORMAZIONE PERSONALE	Standard minimo aziendale: >=4/semestre
QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE (% GIUDIZI INFERIORI ALLA SUFFICIENZA)	Standard minimo aziendale: <=10%

Politica della qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza La Dimora sul Lago tra i cui obiettivi figura:

"la massima soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati".

Pertanto, il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

Somministrazione di questionari di customer satisfaction

Ospiti/parenti

Sarà disponibile per Ospiti e parenti un questionario di soddisfazione (vedi allegato).

Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui parenti/Ospiti possono dare consigli alla direzione. Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare il continuo miglioramento dei servizi erogati in struttura.

Il risultato dei questionari verrà affisso in bacheca e sarà discusso con parenti/ospiti. Verranno inoltre individuati i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi. Tale processo sarà pubblicizzato e condiviso con ospiti e parenti durante la sua attuazione.

Il questionario di soddisfazione viene somministrato con cadenza almeno annuale.

Operatori

Con cadenza almeno annuale verrà sottoposto agli operatori un questionario di soddisfazione (vedi allegato). Tale questionario è di semplice compilazione e permetterà al direttore di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano.

Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui l'operatore può dare consigli. Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare la continua crescita di motivazione degli operatori e del positivo clima di lavoro. Il risultato del questionario verrà esposto in bacheca e discusso durante le riunioni periodiche con gli operatori.

L'invio dei questionari a parenti e operatori viene effettuato inviando il link tramite email. Per gli ospiti i questionari vengono distribuiti dalle educatrici agli ospiti in grado di compilarlo mettendosi a disposizione per ogni aiuto di cui l'ospite stesso abbia necessità.

"Gent.mo utente,

per verificare e monitorare la qualità del lavoro espresso e al fine di perseguire e mantenere elevata la qualità dell'impegno profuso verso i nostri ospiti, Le chiediamo di aiutarci in questo percorso, attraverso la compilazione del questionario di soddisfazione che vuole offrire la possibilità ad ogni parente, di evidenziare i punti critici e soprattutto, di suggerire utili soluzioni ai diversi problemi che, eventualmente, sono stati incontrati.

I risultati del presente questionario, una volta elaborati, saranno consultabili in forma cartacea da chiunque volesse farne richiesta, e sono comunque disponibili in presa visione.

E' inoltre a disposizione dell'utenza, presso la reception, un modulo per segnalazione disservizi, reclami, apprezzamenti e per eventuali segnalazioni all'Organismo di Vigilanza"

L'Anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri

Al fine di tutelare i propri Residenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, La Dimora sul Lago ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano Residente della Residenza a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy dei residenti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Residenti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza del Residente, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere dei residenti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Per rispetto della privacy dei Residenti e per consentire il lavoro agli operatori, gli accessi in camera e nelle sale ristorazione da parte di familiari ed amici sono consentiti preferibilmente dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00 così da non interferire la pulizia, l'igiene le medicazioni e le visite mediche dei residenti, la somministrazione dei pasti.

Pratiche Amministrative

Il personale amministrativo si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore dei residenti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

Custodia denaro e valori

Si applicano le disposizioni di cui agli artt. 1783-1786 c.c., in relazione a oggetti personali presenti all'interno della Residenza. L'Ente non assume l'obbligo di custodia di carte-valori, denaro e oggetti di valore: inoltre, non assume alcuna responsabilità in relazione a beni personali dell'Ospite, presenti all'interno dei locali della Residenza.

Il fumo

All'interno della Residenza, nel rispetto della normativa vigente, non è consentito fumare.

Orari destinati al riposo

Il residente e/o i Visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Residenti nelle ore pomeridiane e notturne destinate al riposo.

Permessi di uscita e libertà personali

La Residenza garantisce assistenza e vigilanza ai Residenti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti i Residenti possono uscire liberamente dalla Residenza (soli o accompagnati in relazione alla loro condizione di autosufficienza e di autonomia funzionale) previo avviso del personale, comunicazione dell'orario di rientro compilazione e firma dell'apposito modulo.

Stipula, Recesso e risoluzione del contratto

Il contratto ha durata di minimo 30 giorni:

- per un periodo inferiore ai 3 anni
- per un periodo pari a 3 anni, rinnovato tacitamente per ugual lasso temporale in caso di mancata disdetta di una delle due parti, da comunicarsi per iscritto, con preavviso di almeno 30 giorni.

Il contratto non può essere ceduto dalla parte in assenza di preventivo consenso scritto da parte dell'altra.

Qualora l'Ospite e/o il Tutore/il Curatore/l'Amministratore di sostegno e il Terzo intenda / intendano recedere dal presente contratto, dovrà / dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta, a partire dal 31esimo giorno dalla firma del contratto stesso - almeno 15 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la Residenza. Resta quindi inteso il pagamento della retta per i primi 30 giorni, indipendentemente dalla loro completa fruizione.

Qualora il Terzo intenda recedere, il contratto è privato di efficacia esclusivamente nei confronti del medesimo, ma l'Ospite/il Tutore/il Curatore/l'Amministrazione di sostegno è tenuto all'individuazione di un altro soggetto che assuma in via solidale le obbligazioni economiche discendenti dal presente contratto. La mancata individuazione di tale soggetto potrà legittimare l'Ente a risolvere il presente contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 c.c..

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

Nel caso di decesso dell'Ospite tra il giorno 1 e il giorno 15 del mese sarà dovuto il 50% della retta, tra il giorno 16 ed il giorno 31 sarà dovuta l'integrale retta.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o il Tutore/il Curatore/l'Amministratore di sostegno e del Terzo di corrispondere gli importi a titolo di eventuali rette arretrate, fino alla data indicata come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.

L'Ente ha facoltà di recedere dal **contratto d'ingresso ed ospitalità** e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA e qualora le condizioni dell'Ospite siano di grave pregiudizio per la sicurezza degli altri Ospiti o per la propria (a titolo esemplificativo in caso di peggioramento delle condizioni cognitive in tal caso l'Ospite verrà indirizzato in un centro specializzato per il trattamento delle demenze). La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni di incompatibilità dell'Ospite, all'Ospite/al terzo/al tutore/al curatore/all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto e le dimissioni avverranno non prima di giorni 7 (sette) dall'avvenuta comunicazione di cui sopra ed in forma assistita dal Comune e dall'ATS.

Altri casi in cui l'Ente ha facoltà di recedere dal Contratto d'Ingresso ed Ospitalità e di dimettere l'Ospite:

- In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti dal Contratto d'Ingresso ed Ospitalità, l'Ospite e/o il Terzo è/sono tenuto/tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso legale e comunque, in caso di mancato pagamento entro 10 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA entro 3 giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite e/o del Terzo ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.
- Qualora l'Ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ATS e non prima di giorni 3 (tre) dall'avvenuta comunicazione al Comune di Residenza dell'Ospite affinché il medesimo Comune e l'ATS possano prestare la necessaria assistenza.
- In caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura verrà rilasciata dal medico della Residenza una lettera di dimissione. Inoltre, il medico fornirà la propria disponibilità a contattare telefonicamente il nuovo curante dell'anziano al fine di assicurare la continuità delle cure.
- In ogni altro caso previsto dalle Leggi.

Consigli, segnalazioni, apprezzamenti e reclami

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze dei Residenti, è possibile inviare all' indirizzo info@ladimorasullago.it consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo, compreso eventuali apprezzamenti.

In caso di presenza di reclamo verrà consegnato lo stesso al Direttore di struttura, il quale avvierà un procedimento interno di verifica della segnalazione in oggetto e daranno, con i mezzi ritenuti più idonei, adeguate risposte agli interessati nei tempi previsti (ovvero non superiori ai 15 gg dalla data di ricevimento del reclamo), se necessario sulla base della specificità della segnalazione potranno essere coinvolte anche l'ufficio Qualità, la Direzione Sanitaria, la Direzione Generale e/o il Presidente della Fondazione.

Richiesta di informazioni

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso l'ufficio relazioni con il pubblico c/o la reception – URP.

Consenso informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto nella Residenza. All'atto dell'ingresso viene richiesto di sottoscrivere apposito modulo circa il consenso informato alle cure.

Rette e costi dei servizi non inclusi nella retta

L'Ospite/il Tutore/il Curatore/l'Amministratore di sostegno e il Terzo si impegna/impegnano al versamento, tramite Bonifico bancario, della somma pari a € 2.000,00 (duemila/00) a titolo di deposito cauzionale infruttifero che sarà restituito, entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo quanto previsto dall'art. 5 del presente contratto; in caso di decesso dell'Ospite ogni restituzione è subordinata alla presentazione della documentazione idonea attestante la qualità di erede da parte del soggetto richiedente.

Per quanto riguarda le rette applicate e i servizi non inclusi nella retta si rimanda al tariffario allegato. L'Ospite e/o il Terzo/ tutore/ curatore/ amministratore di sostegno prende/prendono atto del fatto che nel corso del ricovero la retta può subire delle variazioni. Dette variazioni devono essere comunicate all'Ospite e/o al Terzo/ tutore/curatore/amministratore di sostegno per iscritto almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal contratto nel termine tassativo e perentorio di trenta giorni dal ricevimento della relativa comunicazione dell'Ente Gestore. In caso di mancato esercizio del diritto di recesso entro il suddetto termine perentorio, i Contraenti danno sin d'ora per accettato l'ammontare dell'adeguamento.

Le assenze temporanee comprensive dei ricoveri ospedalieri sono disciplinate come segue: le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto, non danno diritto a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per retta. Gli stessi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

Meccanismi di tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Ufficio Preposto

Gli eventuali reclami possono essere presentati all'Ufficio relazioni con il Pubblico –URP situato al piano terra, zona hall presso gli uffici amministrativi da lunedì a venerdì (escluso festivi) dalle 09.30 alle 16.30.

Funzioni

L'ufficio relazioni con il pubblico provvede a dare al residente/familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi alla Direzione, che raccolte informazioni in merito si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. Il residente/familiare riceverà, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 15 gg. dalla formalizzazione del reclamo (vedi allegato).

Modalità di presentazione del reclamo

Il residente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice contenente il "Modulo Comunicazioni" presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o a mezzo email all' indirizzo info@ladimorasullago.it
- tramite colloquio con il Direttore

Ufficio di Pubblica Tutela (UPT)

Si ricorda inoltre che Ospiti e familiari possono rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela (UTP) per segnalare disservizi, criticità o limitazioni nella fruizione delle prestazioni.

L'ufficio ha sede in via O. Rossi, 9 – Varese (Padiglione Centrale);

Tel. 0332277544;

e-mail: pubblicatutela@ats-insubria.it.

Il trattamento dei dati personali

La Dimora Sul Lago Impresa Sociale S.r.l. si impegna a trattare i dati personali degli Ospiti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR". I dati sono conservati presso la sede legale sita in Via Lago, 26 – 21029 Corgeno (VA) oltre che presso la Struttura; in entrambi i casi, i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico. I dati degli Ospiti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR").

Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere consegnate soltanto agli aventi diritto, ossia intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede), dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 30 giorni dalla richiesta previo pagamento dei diritti di segreteria esposti nel tariffario.

Carta dei diritti della persona anziana

In occasione dell'Anno Internazionale dell'Anziano e in armonia con la risoluzione dell'Assemblea delle Nazioni Unite, la Regione Lombardia offre alle Istituzioni e alla società lombarda la Carta dei Diritti della Persona Anziana. Gli anziani rappresentano un patrimonio di valore inestimabile per la società, non solo perché in essi si identifica la memoria storica e culturale di una popolazione, ma anche perché in misura sempre crescente, costituiscono una risorsa umana attiva, un patrimonio di energie e di esperienze del quale la società dispone, sia a supporto di molteplici attività di carattere strettamente economico, sia per il diretto impiego in attività di tipo culturale e sociale. Tale riconoscimento emerge dalla ricerca scientifica e sociologica più recente e dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone che raggiungono un'età anagrafica avanzata in buone condizioni psico-fisiche, tanto da poter fornire contributi a carattere innovativo.

Tuttavia l'anziano è anche, in certe condizioni, una persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la sua dignità necessita di maggiore tutela. Perciò, certi principi, validi per la generalità dei cittadini, devono essere ribaditi ed integrati.

La salvaguardia dell'anziano e della sua cultura comporta l'educazione della popolazione al rispetto dei suoi diritti: essa implica l'adempimento di una serie di doveri da parte della società, primo fra i quali l'individuazione di politiche che garantiscano l'integrazione sociale e la valorizzazione dei rapporti fra generazioni diverse nonché la partecipazione dell'anziano alla vita sociale, civile e culturale della comunità.

In particolare il presente documento si ritiene debba ispirare l'azione di quanti operano direttamente o indirettamente a favore di persone anziane:

- Istituzioni pubbliche responsabili della realizzazione del bene comune;
- Agenzie educative e di informazione;
- Enti gestori di servizi sia di diritto pubblico che privato;
- La famiglia e le formazioni sociali;
- Singoli cittadini.

Ad essi è rivolto l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della loro attività, in particolare negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti, carte dei servizi, nei loro indirizzi programmatici e nelle conseguenti prassi gestionali, assicurando una parità tra soggetto erogatore dei servizi e soggetto fruitore, giuridicamente garantita.

Prima di entrare nel vivo di una declinazione dei diritti della persona anziana e dei corrispondenti doveri della società e delle istituzioni nei suoi confronti, è opportuno richiamare brevemente alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano che, essendo validi per la generalità dei cittadini, trovano la loro applicazione anche nei confronti della persona anziana.

Innanzitutto, il principio detto di giustizia sociale, enunciato dall'articolo 3, secondo comma della Costituzione, in questi termini: "E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese".

Le scienze psicologiche e pedagogiche hanno ampiamente dimostrato che lo sviluppo pieno della persona umana é un processo continuo, non specifico di una classe di età particolare, ma che si estende dalla nascita alla morte; pertanto l'obbligo fatto alla Repubblica, ed attraverso di essa, a tutta la società italiana, di rimuovere gli ostacoli che potrebbero impedire od arrestare tale processo, copre tutto l'arco della vita e non può subire restrizioni legate all'età della singola persona.

In secondo luogo, occorre richiamare il principio di solidarietà, enunciato dall'articolo 2 della Costituzione nei seguenti termini: "La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale".

Va quindi ricordato che tutte le espressioni di solidarietà, siano esse inderogabili e quindi rese obbligatorie dalle leggi della Repubblica, siano esse derogabili – ossia volontarie e riconducibili alla libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società ed alla realizzazione del bene comune -, sono tutte finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona. Le istituzioni pubbliche, titolari della responsabilità effettiva di tale garanzia, non possono quindi che essere favorevoli allo sviluppo massimo di una cultura della solidarietà nella società italiana.

Infine, è opportuno ricordare il principio di salute come diritto fondamentale dell'uomo, richiamato dall'articolo 32 in questi termini: "La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti...".

Va ricordato, in merito, che il concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) comprende non soltanto il benessere psicofisico ma anche quello sociale, il che fa della salute uno stato di benessere globale della persona.

L'attenzione va, inoltre, attirata sul fatto che il concetto di indigenza, che -secondo il testo costituzionale - apre il diritto alle cure gratuite, non può più oggi - se mai è stato legittimo farlo essere ricondotto a parametri costruiti sul concetto di minimo vitale; parimenti, non risulta adeguato un parametro fissato in termini esclusivi di reddito personale, che non fosse messo in stretta relazione con il bisogno effettivo di salute della singola persona considerata, valutato sulla base di parametri obiettivi di costo, pur restando comunque fermo l'obbligo della solidarietà familiare.

Obbligo confermato dalla Corte Costituzionale con sentenza n. 296 dell'11 dicembre 2012.

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

Non vi è contraddizione tra l'aver ricordato che la persona anziana gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti di cittadinanza riconosciuti alla persona umana dal nostro ordinamento giuridico, e il proporre la declinazione e l'adozione di una carta dei diritti della persona anziana che ha come finalità di servire da supporto all'azione di educazione e di sviluppo delle politiche sociali auspicata in premessa.

La persona anziana ha il diritto:

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante dell'ambiente umano di cui fa parte.

Di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto coi comportamenti dominanti del suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante.

Di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di "correggerle" o di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto.

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 condizioni d'accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzosamente abbandonato.

Di essere accudita e curata, quando necessario, al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici.

Di continuare a vivere coi propri familiari ove ne sussistano le condizioni.

Di conservare relazioni con persone di ogni età.

Di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività.

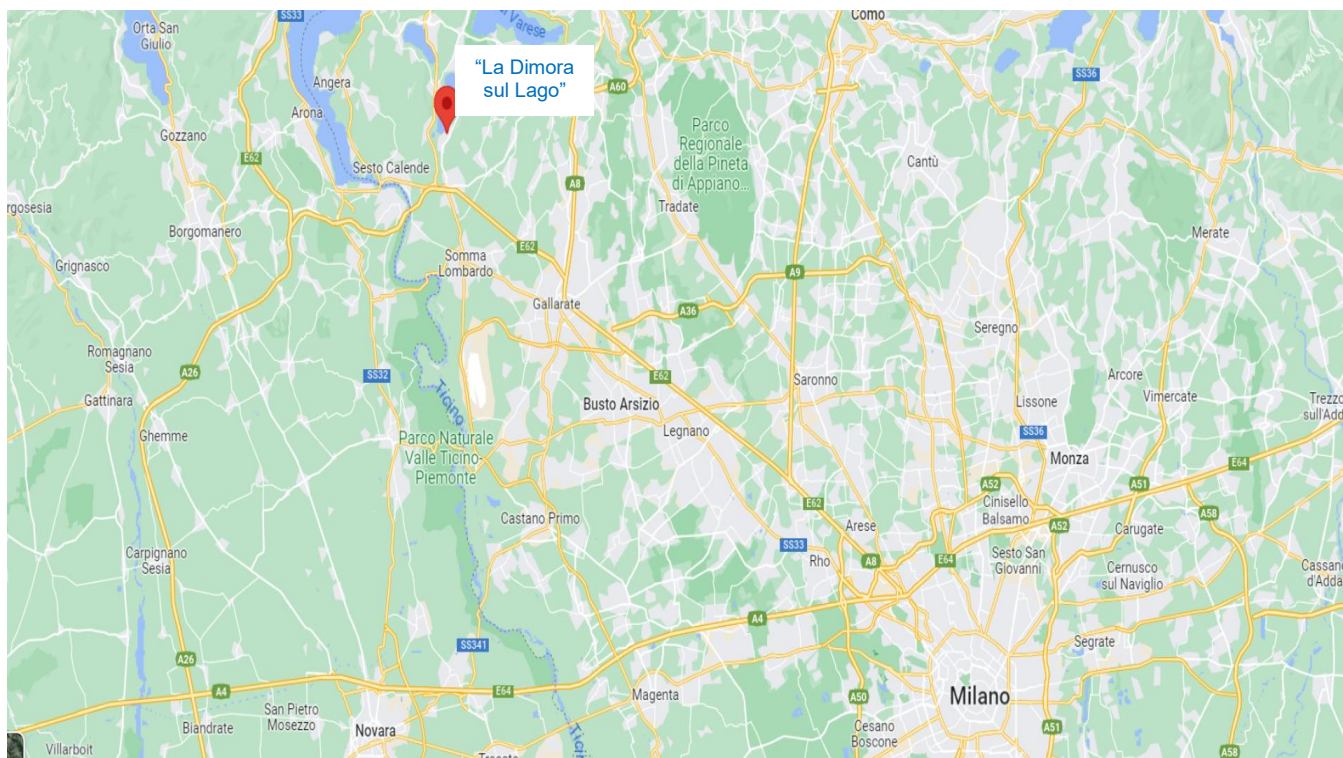
Di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull'età.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di vivere

Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile ed opportuna. Garantendo all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute.

Di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possano attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale.

Come raggiungere la Residenza



Indicazioni per raggiungere Corgeno

La Dimora sul Lago Residenza per Anziani, sita in Via Lago, 26, si trova a pochi passi dal Lago di Comabbio.

In auto

Dall'autostrada: Autostrada Milano - Laghi verso Gravellona Toce, prendere l'uscita Sesto Calende – Vergiate e seguire le indicazioni per Vergiate in SS33 verso il Lago di Corgeno.

Non è previsto servizio di trasporto della struttura.

Orari

Centralino e reception

Il servizio di centralino/reception viene garantito dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 20.00. Il sabato e la domenica dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 19.30.

Nelle fasce orarie in cui non sarà presente il personale del servizio, verrà garantito l'accesso alla Residenza e la comunicazione telefonica con l'esterno.

Tel. **0331 1820747**- Fax. **0331 1820748**

E-mail: ladimorasullago@residenzesantasantacecilia.it

Ufficio Relazione con il Pubblico

È situato al piano terreno nell'Area della Reception, con orario di apertura dal lunedì al venerdì (escluso festivi) dalle 09.30 alle 16.30.

Visite parenti/conoscenti

Come regola generale, l'accesso alla struttura per le visite ai Residenti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 08.00 alle 20.00: i familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere dei residenti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Ogni Residente può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Residenti.

Per rispetto della privacy dei Residenti e per consentire il lavoro agli operatori, gli accessi in camera e nelle sale ristorazione da parte di familiari ed amici sono consentiti dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00 così da non interferire con la pulizia, l'igiene, le medicazioni, le visite mediche dei residenti, e la somministrazione dei pasti.

In casi particolari, soprattutto in relazione allo stato di salute dell'Ospite, ai parenti sarà in ogni caso garantita la visita, concordata ed autorizzata dalla Direzione Sanitaria anche in orari differenti da quelli previsti (ad esempio condizioni di allettamento e/o fine vita).

Inoltre, si rammenta che per motivi igienico-sanitari è vietato affollare le camere, usare i servizi igienici riservati agli ospiti e sedersi sui letti. I visitatori devono astenersi nel portare generi alimentari perché potrebbero essere controindicati rispetto alla dieta personale o al trattamento farmacologico in corso.

Inoltre, tali regole generali possono subire modifiche in considerazione di problematiche, ad esempio infettive all'interno e/o all'esterno della struttura: in caso di rischio pandemico viene attivato quanto previsto dal Piano Operativo Pandemico vigente e relative procedure.

Pasti

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

Colazione: dalle ore 08.00

Pranzo: dalle ore 12.00

Merenda: dalle ore 16.00

Cena: dalle ore 18.30 (dalle ore 19.00 nel periodo estivo)

Amministrazione di sostegno: una formula di tutela a favore della persona anziana

Ai sensi dell'art. 404 del Codice Civile possono beneficiare dell'amministrazione di sostegno le persone che, per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità anche parziale o temporanea di provvedere ai propri interessi.

Pertanto, l'Amministratore di sostegno (figura che è stata introdotta dalla Legge 09.01.2004 n. 6, che ha novellato il Codice Civile) può rappresentare sia persone dotate di capacità giuridica parziale, sia persone totalmente incapaci di agire, ancorché in possesso di capacità di intendere e di volere, sebbene assai limitata.

Dichiarazioni ai fini fiscali

L'Ente si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione del pagamento della retta ai fini fiscali, per i servizi di compartecipazione dell'Ospite nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Allegati

- Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti nelle RSA
- Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei familiari nelle RSA
- Questionario operatori
- Modulo comunicazione (osservazioni/suggerimenti/reclami)
- Tariffario
- Domanda di inserimento

“LA DIMORA SUL LAGO”
Residenza per Anziani

Via Lago, 26
CORGENO (VA)

Tel. **0331 1820747**

info@ladimorasullago.it