



# REGOLAMENTO di GESTIONE

## Residenza Assistenziale Sanitaria PALAZZO CALIGARIS

Via Marconi, 4 - 13040 Fontanetto Po (VC)  
Tel 0161 84 05 82 - Fax 0161 84 09 49 - [residenza.fontanettopo@puntoservice.org](mailto:residenza.fontanettopo@puntoservice.org)



Cooperativa Sociale a r. l.

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ (ospite) ed  
 il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ (delegato)  
 Codice Fiscale \_\_\_\_\_

con la presente dichiarano di aver preso visione del Regolamento di Gestione della **Residenza "Palazzo Caligaris"** sita in Fontanetto Po, Via G. Marconi, 4 gestita dalla Punto Service Coop. Sociale a r.l., dichiarano di accettarne i contenuti e si impegnano a rispettarne le norme e le indicazioni. Con la presente si impegnano inoltre al regolare pagamento delle rette previste, nei termini e nei modi indicati dal suddetto Regolamento di gestione.

Con la presente si impegnano inoltre al regolare pagamento delle rette previste, nei termini e nei modi indicati dal suddetto Regolamento di gestione.

Si ricorda inoltre che al momento dell'entrata sarà richiesto il versamento di una cauzione infruttifera a garanzia di eventuali inadempimenti.

**cauzione infruttifera** per l'Ospite Sig./ra \_\_\_\_\_ di € 1.000,00 (mille/00 euro). Tale somma verrà restituita al termine del periodo di soggiorno. Per gli ospiti con retta integrata dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali non è dovuta cauzione - ai sensi della DGR 64 e 45 art. 17.

La retta giornaliera, dal \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ per l'Ospite, inserito in fascia assistenziale ex DGR 42/2008, DGR 45/2012 e DGR 85/2013 ( \_\_\_\_\_ ) è di: € \_\_\_\_\_ (euro \_\_\_\_\_/\_\_\_) comprensiva di € \_\_\_\_\_ (euro \_\_\_\_\_/\_\_\_) quale quota per la fruizione dei servizi aggiuntivi così come definiti nelle DGR 45/2012 e DGR 85/2013; i servizi aggiuntivi consistono nell'erogazione per gli ospiti di tutte le fasce assistenziali di 2 minuti giornalieri di assistenza tutelare.

Supplemento camera singola € \_\_\_\_\_ (euro \_\_\_\_\_/\_\_\_) giornalieri.

Il periodo di ricovero sarà a:

- Tempo indeterminato;  
 Tempo determinato sino al \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

L'Unità di Valutazione Interna si riserva la possibilità di valutare periodicamente le condizioni cliniche dell'Ospite, le esigenze specifiche di assistenza e la relativa retta applicata.

Nel caso di ospiti convenzionati tale valutazione deve essere proposta ed approvata alla ASL competente, ai sensi della DGR 44/2009 art. 6 c.2 e 5 c. 8.

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ dichiara inoltre di aver ricevuto ed accettato:

- a) l'informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE N. 2016/679 (in seguito, "GDPR") e art. 13 D.lgs. 196/2003, di seguito "Codice della Privacy", sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali ed esprime il proprio consenso previsto dalla citata Legge al trattamento dei dati che Lo/La riguardano, da parte di codesta società, per le finalità connesse alle prestazioni terapeutiche e socio-assistenziali connesse al presente contratto.
- b) la Carta dei Servizi.

L'Ospite \_\_\_\_\_ Fontanetto Po lì, \_\_\_\_\_

Il Delegato \_\_\_\_\_

Il/La \_\_\_\_\_ sottoscritto/a dichiara inoltre di esprimere il proprio consenso in merito alla fruizione dei precitati servizi aggiuntivi.

L'Ospite \_\_\_\_\_ Fontanetto Po lì, \_\_\_\_\_

Il Delegato \_\_\_\_\_

Qualora l'Ospite non sia in condizioni di poter sottoscrivere il presente regolamento, il delegato lo sottoscrive con gli effetti previsti dall'art. 1411 del Codice Civile (Contratto a favore di terzi).

Si conferma quanto sopra:

Il Direttore \_\_\_\_\_

## Tipologia e finalità della Struttura

La Residenza "Palazzo Caligaris" di Fontanetto Po (Vc) è un presidio residenziale socio-assistenziale, autorizzata al funzionamento con delibera del direttore Generale dell'ASL TO4 n. 597 del 10.09.2004 e determina n. 666 del 05.10.2012 per n. 31 p.l R.S.A. e n. 9 p.l. R.A. e accreditata con Determina n. 111 del 03.12.2010.

Nella Residenza vengono garantiti i seguenti servizi:

- **alberghieri:** ristorazione, pulizia e lavanderia.
- **assistenziali:** assistenza tutelare, attività ricreative, culturali e di animazione, sostegno psicologico.
- **sanitari:** assistenza infermieristica, riabilitativa, farmaceutica e medicina generale.
- **amministrativi:** segretariato sociale, URP.

La struttura è organizzata in 2 Nuclei al primo ed al secondo piano, ciascuno da 20 posti letto.

La Residenza può ricoverare ospiti in alta, media, bassa intensità assistenziale.

## Decalogo dei diritti degli ospiti

- **Diritto alla vita:** ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- **Diritto di cura ed assistenza:** ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- **Diritto di prevenzione:** ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- **Diritto di protezione:** ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- **Diritto di parola e di ascolto:** ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- **Diritto di informazione:** ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- **Diritto di partecipazione:** ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- **Diritto di espressione:** ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- **Diritto di critica:** ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- **Diritto al rispetto ed al pudore:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- **Diritto di riservatezza:** ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- **Diritto di pensiero e di religione:** ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

# Modalità di ammissione e di dimissione

## Modalità di ammissione

---

L'inserimento degli Ospiti non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, in regime di accreditamento, viene predisposto in collaborazione con l'Unità di Valutazione Geriatrica dell'A.S.L., che periodicamente effettua le valutazioni volte a verificare le condizioni di accoglienza e di permanenza nella struttura.

Per l'ammissione degli Ospiti, ai posti letto non convenzionati, la valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza sono affidate al giudizio insindacabile dell'Unità di Valutazione Interna, costituita dal direttore della Residenza e dall'equipe assistenziale, la quale provvederà a valutare le condizioni di permanenza, le esigenze specifiche e dirette di assistenza dei futuri Ospiti.

Si ricorda che, secondo le normative della legge in vigore, per gli Ospiti della Residenza l'assistenza medica dovrà essere garantita dal proprio medico di base.

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Parente Delegato, il Regolamento di gestione della Residenza dei quali viene consegnata copia.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- certificato di residenza o autocertificazione;
- documento di identità valido;
- copia del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato di esenzione ticket e/o invalidità;
- prescrizione della terapia in atto;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;
- certificato del medico curante, circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);
- elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
- dimissioni ospedaliere;
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e pannoloni.

Si richiede inoltre di:

- fornire i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- fornire eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatori, etc.);
- depositare i recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente;
- contrassegnare tutti gli indumenti con il numero assegnato.

È attivo un servizio di custodia di piccole somme di denaro, per informazioni rivolgersi alla direzione. La direzione declina ogni responsabilità per la sparizione di denaro e di oggetti preziosi custoditi dall'ospite.

Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Ospite viene accolto dal direttore e dall'infermiere professionale, i quali provvederanno all'assegnazione della camera e del numero di riconoscimento col quale personalizzare gli abiti e la biancheria.

In questa fase vengono compilate la Scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie per impostare il **Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)**.

L'équipe assistenziale (direttore della Residenza, coordinatore, infermiere professionale, fisioterapista, animatore, medico di medicina generale) che si riunisce periodicamente provvede alla definizione degli interventi assistenziali da erogare ad ogni anziano tramite l'elaborazione del **Progetto Assistenziale Individualizzato** costruito sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il **Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)** viene revisionato trimestralmente e in ogni caso in base all'evoluzione delle condizioni dell'anziano.

## Modalità di dimissione e termine del rapporto

Il rapporto giuridico che si instaurerà tra la Residenza e l'Ospite è un contratto di somministrazione regolato dagli artt.1559 e seguenti del Codice civile.

Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'Ospite da parte della Direzione Sanitaria della Residenza e termina nei seguenti casi:

- 1) per disdetta dell'Ospite, che deve essere comunicata con trenta giorni di preavviso, mediante lettera indirizzata alla Direzione.  
Il pagamento del corrispettivo per la retta proseguirà fino alla data indicata nella disdetta.
- 2) per disdetta scritta dalla Direzione della Residenza inviata all'Ospite con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. La camera deve essere lasciata libera tassativamente alla data indicata nella disdetta. La camera occupata a tempo determinato non richiede disdetta, fatto salvo che si decida di lasciare la Residenza prima del termine stabilito. Se l'Ospite decidesse di trasformare il rapporto a tempo indeterminato, la richiesta scritta dovrà pervenire 15 giorni prima della scadenza;
- 3) per decesso dell'Ospite. Il corrispettivo della retta è dovuto sino alla data in cui la camera è resa effettivamente libera fino ad un massimo di 2 giorni. Sarà cura del Delegato dell'Ospite procedere all'esecuzione delle necessarie pratiche e mettere la Direzione nelle condizioni di poter consegnare al più presto gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli aventi diritto, i quali dovranno produrre la necessaria documentazione;
- 4) per allontanamento dell'Ospite da parte della Direzione causa gravi motivi. La Direzione della Residenza può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte.

In caso di Ospite convenzionato, la Direzione può presentare richiesta di dimissione alla ASL competente, ai sensi della D.G.R. 44/2009 art. 6 c.2.

In caso di morosità, dopo il 10° giorno del mese, viene inviata lettera di diffida ad adempiere alle proprie obbligazioni entro i successivi 15 (quindici) giorni; se la morosità persiste, l'Ospite verrà dimissionato immediatamente, ai sensi dell'art. 1564

C.C., presso l'indirizzo di residenza del Delegato, che dovrà adoperarsi per garantire ogni forma d'assistenza all'ospite;

- 5) in caso di ospite convenzionato il presidio può presentare richiesta di dimissione all'ASL competente - ai sensi della DGR 44 art. 6 c. 2.

## Prestazioni e modalità di erogazione

### Assistenza Medica

---

All'Ospite convenzionato, l'assistenza medica è garantita dalla ASL competente per territorio, sia per l'erogazione di prestazioni sanitarie, sia per la reperibilità del personale medico in caso di necessità.

All'Ospite in regime privato, è garantita tramite il medico di base scelto autonomamente, come se l'Utente si trovasse presso il proprio domicilio.

Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica).

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza dei medici (M.M.G).

### Assistenza Infermieristica

---

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico sullo stato di salute degli anziani.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

### Assistenza riabilitativa psico-motoria

---

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse oltre che di supporto psicologico.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

### Assistenza alla persona

---

I servizi di assistenza alla persona, sono erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

Tali servizi sono svolti da Operatori qualificati sotto la responsabilità del Coordinatore e consistono fondamentalmente nelle attività di igiene personale, assistenza motoria, interventi igienico-sanitari, nutrizione, supporto al servizio di animazione, attività di governo dell'ambiente.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

## Animazione

---

L'animazione è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo.

Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Le suddette prestazioni sono garantite nel rispetto della normativa vigente.

## Altre prestazioni

### Assistenza specialistica, diagnostica e ausili

---

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità definite nel PAI.

### Farmaci

---

I farmaci esenti di fascia A sono forniti direttamente dal SSR.

Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi, ai sensi della D.G.R. n. 45-4248 del 30 luglio 2012 e s.m.i., nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime residenziali, sono erogati direttamente dall'ASL.

La somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, vengono forniti dietro presentazione di ricetta medica nominativa dalla farmacia territoriale.

### Presidi per l'incontinenza

---

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'Utente.

Se l'ospite necessita di una quantità superiore di pannoloni può essere richiesto al familiare un'integrazione a sue spese.



## Servizio Trasporti

---

Per quanto concerne il trasporto degli ospiti si applicano le seguenti modalità:

- per il ricovero ospedaliero d'emergenza/urgenza, 118 gratuito;
- per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, sarà utilizzato un servizio esterno, il cui pagamento è regolamentato dalla DGR 45-4248 del 30 luglio 2012 e s.m.i.;
- per gli Ospiti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali è garantito dalla ASL;
- in caso di ricovero ospedaliero il rientro dall'ospedale, è a carico del presidio ai sensi della DGR 45 all. 5 art. 5 c. 5.

## Prestazioni di natura alberghiera

### Ristorazione

---

La gestione del servizio di ristorazione, che prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena è affidata al servizio di cucina interna.

I menù sono validati dal competente servizio dell'ASL nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'Utenza, e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico.

I menù sono esposti nelle apposite bacheche in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme a loro.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

### Lavanderia, stireria e guardaroba

---

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali degli Ospiti, dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico- sanitarie.

È a disposizione degli Utenti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale dei singoli Ospiti, anche ad eventuali rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario.

Tutta la biancheria dell'Utente è personalizzata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

È attivo il servizio di etichettatura degli indumenti pagando un supplemento.

Non è compreso il lavaggio di capi delicati che necessitino di trattamento professionale a secco.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

## Servizio di barbiere, parrucchiere

---

Presso la Residenza è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere, gli orari e le tariffe sono esposti in bacheca.

Il servizio compreso nella retta, per gli ospiti in convenzione con la ASL, comprende oltre al lavaggio ed asciugatura settimanali, un taglio e una piega al mese, ulteriori necessità sono da considerarsi supplementi a richiesta dell'Ospite.

## Pulizia

---

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda delle aree di degenza, viene svolta cercando di creare il minimo disagio agli Ospiti;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale).

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

## Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse nella retta

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- le spese telefoniche;
- i canoni di locazione di apparecchiature varie di Suo uso esclusivo;
- farmaci di fascia C (non mutuabili).
- i pasti e le bevande consumate dai suoi visitatori;
- il servizio di trasporto, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio parrucchiere oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio pedicure;
- tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno e non previsto dal presente Regolamento di gestione.

La tipologia dei servizi extra retta e relative tariffe, sono esposti in bacheca.

## Attività quotidiane

### Giornata tipo

---

- 06.30 - 08.30** Sveglia. Gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre. Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.
-

<b>08.30 - 09.15</b>	Colazione. Di norma è servita nella sala da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
<b>Fino alle 9.30</b>	Le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona.
<b>Dalle 09.30</b>	Esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, trattamenti infermieristici e riabilitativi, visite mediche, interventi programmati nei piani di lavoro; gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
<b>11.30 - 12.30</b>	Pranzo agli Ospiti non autonomi.
<b>12.15 - 13.15</b>	Pranzo agli Ospiti autonomi.
<b>13.00 - 15.00</b>	Gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.
<b>Dalle 15.00</b>	Inizia l'alzata degli Ospiti.
<b>15.00 - 18.00</b>	Gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative.
<b>16.00</b>	Distribuzione della merenda.
<b>17.45 - 18.45</b>	Cena agli Ospiti non autonomi.
<b>18.15 - 19.15</b>	Cena agli Ospiti autonomi.
<b>Dalle 20.00</b>	Gli Ospiti possono intrattenersi nei soggiorni per momenti di svago - TV, conversazioni varie mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.
<b>Dalle 20.30</b>	Preparazione per la notte per gli Ospiti che desiderano andare a letto.

## Permessi uscite e libertà personali

Gli Ospiti autosufficienti possono uscire liberamente dalla Residenza durante l'orario di apertura (9.00-13.00/15.15-19.15).

Per i non autosufficienti è necessario l'accompagnamento di un parente, che si farà carico di informare la direzione anticipatamente per la preparazione di eventuali terapie.

## Norme di vita comunitaria

### Personale della Residenza Anziani

Il personale deve tenere con gli Ospiti della Residenza rapporti di reciproco rispetto e comprensione.

Il personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri degli Ospiti ma, compatibilmente con l'organizzazione del servizio programmata.

Al personale è fatto divieto di accettare mance da Ospiti e parenti.

## Ospiti

---

Gli Ospiti devono tenere con il personale della Residenza rapporti di reciproco rispetto e comprensione.

Gli Ospiti devono attenersi alle decisioni della Direzione, dei medici e dell'Unità di Valutazione Interna, nella certezza che sono prese nel loro interesse.

Agli Ospiti è fatto divieto di:

- introdurre animali nella Residenza;
- recare disturbo ai vicini con atti o rumori molesti.

L'Ospite deve consentire al personale incaricato dalla Direzione di attuare le proprie mansioni.

L'Ospite è tenuto a risarcire i danni arrecati ad impianti, attrezzature ed arredi a causa della propria incuria, trascuratezza od altri motivi imputabili a lui od ai suoi visitatori.

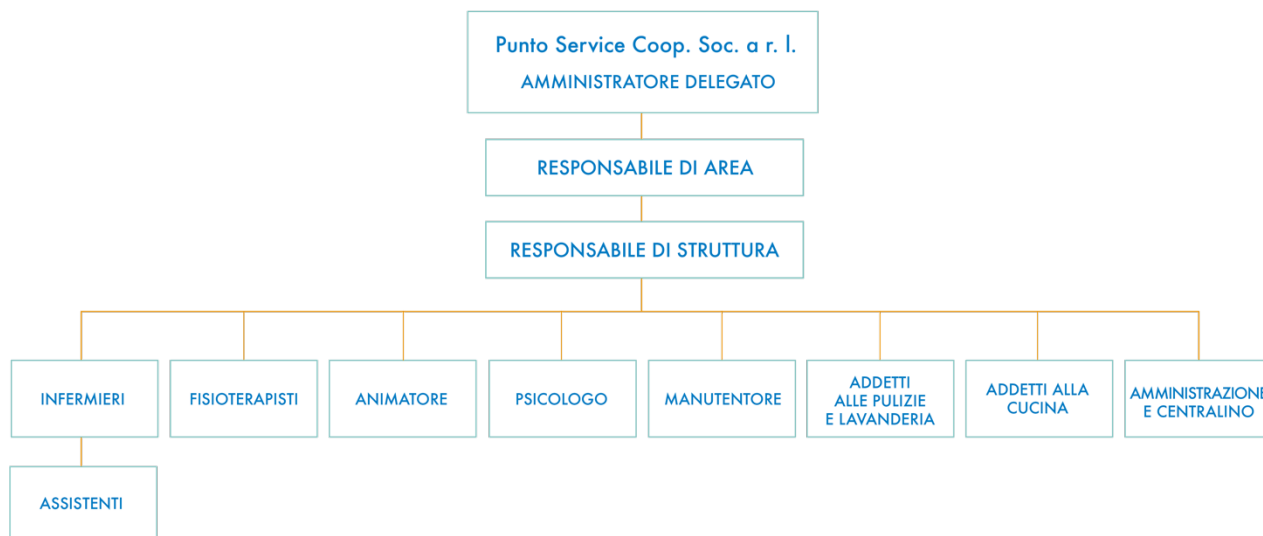
L'Ospite non deve e non può chiedere alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressioni sul personale stesso per ottenere prestazioni personalizzate e non previste dal Regolamento. Ogni necessità diversa da quelle previste dal Regolamento deve essere segnalata alla direzione della Residenza, così come a questa devono essere rivolti eventuali reclami.

## Assegnazione della camera

Prima dell'ingresso l'Ospite è tenuto a prendere visione del modulo abitativo (in seguito chiamato "camera"), che sarà messo a sua disposizione ed a concordare con la direzione della Residenza la data di assegnazione dello stesso, anche ai fini della decorrenza dei corrispettivi.

Durante la permanenza dell'Ospite presso la Residenza, la direzione è autorizzata ad effettuare variazioni abitative qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Ospiti della stessa camera e/o per esigenze organizzative.

## Organizzazione del personale



Presso la bacheca della Residenza Protetta a piano terra, è presente l'organigramma del personale, suddiviso per mansioni e funzioni professionali.

## Accesso familiari e visitatori

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

Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

I parenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la direzione.

I familiari che lo desiderano, possono individuare un'assistente privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza.

In ogni caso la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata ad assistere.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

## Associazioni di volontariato

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione le associazioni di volontariato legalmente riconosciute ed iscritte nell'apposito albo regionale.

## Modalità di pagamento

Per le prestazioni ricevute, l'Ospite è tenuto a versare un corrispettivo per retta di soggiorno anticipato relativo al mese entrante, entro i primi cinque giorni del mese stesso; trascorso detto termine sulle somme ancora da pagare verranno applicati gli interessi di mora, entro lo stesso termine l'Ospite è tenuto al pagamento delle spese extra retta precedentemente effettuate, il cui elenco e le relative tariffe sono esposte in bacheca.

Le tipologie dei servizi extra e relative tariffe potranno essere variate a discrezione della Residenza, e comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

### Assenze e mancata fruizione dei servizi

Il regolare pagamento della retta di soggiorno da diritto al mantenimento del posto anche nel caso di assenze prolungate.

La mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi non dà origine a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti. Gli stessi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

## Documentazione e tutela della privacy

### Il trattamento dei dati personali

---

Punto Service Coop. Soc. a 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 Vercelli 23/A - 13030 Caresanablot (VC) 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 consegnati 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 7 giorni dalla richiesta, prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 10,00.

## 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.

### Modalità di presentazione del reclamo

L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione.
- tramite lettera scritta alla Direzione o con modello reclami.

Qualora la risposta fornita non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto presso l'URP.

Entro trenta giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta, di concerto fra URP e Direzione della Residenza.

### Clausola di mediazione

In relazione a tutte le controversie derivanti dal presente Regolamento di gestione o connesse allo stesso le parti si obbligano a ricorrere al Servizio di mediazione gestito da ADR Piemonte, Organismo iscritto al n. 30 del Registro degli Organismi di Mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia.

## Rapporti tra ospiti e la Struttura ospitante

La retta di degenza, per l'Ospite è calcolata sulla base giornaliera ed è comprensiva dei servizi alberghieri (ristorazione, pulizia, lavanderia, utenze) e dei servizi socio-sanitari (assistenza infermieristica, medica, tutelare, riabilitativa e animazione).

**Retta in regime di accreditamento** per gli Ospiti non autosufficienti inseriti in regime di accreditamento con l'ASL, la retta giornaliera, esclusi gli eventuali servizi aggiuntivi è pari a:

INTENSITÀ ASSISTENZIALE	TIPOLOGIA OSPITE	RETTA GIORNALIERA comprensiva di iva
Alta incrementata	Convenzionati	€ 54,91
Alta	Convenzionati	€ 50,33
Medio alta	Convenzionati	€ 46,27
Media intensità	Convenzionati	€ 40,67
Medio bassa intensità	Convenzionati	€ 38,38
Bassa intensità	Convenzionati	€ 37,62

Retta non in regime di accreditamento per gli Ospiti non in regime di accreditamento il Comune di Fontanetto Po con deliberazione n. 22 del 23/4/2014, ha definito quanto segue:

TIPOLOGIA TARIFFARIA	TIPOLOGIA OSPITE	RETTA GIORNALIERA comprensiva di iva	RETTA MENSILE comprensiva di iva
Camera doppia residente	A.I.	€ 68,07	€ 2.070,31
	M.A.I.	€ 62,56	€ 1.902,99
	M.I.	€ 56,32	€ 1.712,96
	M.B.	€ 53,51	€ 1.627,46
	B.I./R.A.	€ 52,31	€ 1.591,06
Camera singola residente	A.I.	€ 78,32	€ 2.382,24
	M.A.I.	€ 71,98	€ 2.189,54
	M.I.	€ 61,54	€ 1.871,93
	M.B.	€ 61,17	€ 1.860,57
	B.I./R.A.	€ 60,35	€ 1.835,53
Camera doppia nativo	A.I.	€ 89,55	€ 2.723,90
	M.A.I.	€ 82,32	€ 2.503,81
	M.I.	€ 73,62	€ 2.239,30
	M.B.	€ 70,39	€ 2.141,11
	B.I./R.A.	€ 68,38	€ 2.080,00
Camera singolo nativo	A.I.	€ 92,91	€ 2.826,12
	M.A.I.	€ 85,41	€ 2.597,99
	M.I.	€ 74,41	€ 2.263,35
	M.B.	€ 72,41	€ 2.202,57
	B.I./R.A.	€ 71,60	€ 2.177,85
Camera doppia non residente	A.I.	€ 96,14	€ 2.924,29
	M.A.I.	€ 88,37	€ 2.687,83
	M.I.	€ 75,08	€ 2.283,72
	M.B.	€ 74,49	€ 2.265,69
	B.I./R.A.	€ 74,07	€ 2.253,00
Camera singola non residente	A.I.	€ 100,09	€ 3.044,52
	M.A.I.	€ 92,00	€ 2.798,38



M.I.	€ 79,31	€ 2.412,30
M.B.	€ 77,95	€ 2.370,89
B.I./R.A.	€ 77,11	€ 2.345,51

PASTI OSPITI ESTERNI	TARIFFA IVA INCLUSA
Utenti Fontanettesi: A PASTO	€ 7,97
Utenti non Fontanettesi: A PASTO	€ 10,41

Qualora l'ammissione avvenga nella seconda metà del mese, la quota da corrispondere sarà ridotta del 50%. Qualora l'ammissione avvenga nella prima metà del mese, la quota da corrispondere sarà ridotta del 50%.

**Degenze temporanee** - È consentita l'occupazione dei posti eventualmente liberi per degenze temporanee. Alle degenze temporanee verranno applicate le tariffe previste per le tipologie di utenza di cui alla tabella precedente.

Tale retta verrà indicizzata all'aumento ISTAT, fatti salvi nuovi straordinari interventi ed in accordo con il Comune. Tale retta può essere aumentata, nel caso in cui la Cooperativa fornisca agli Ospiti servizi diversificati e comunque sempre previo accordo con gli interessati e le rispettive famiglie e previa approvazione del concedente.

La retta viene sottoscritta al momento della firma del presente Regolamento di gestione, eventuali variazioni sulla retta verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

La struttura fornirà su richiesta dell'ospite/delegato dichiarazione annuale per la detraibilità fiscale.

Il contratto di servizio stipulato fra la Residenza l'ASL e l'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali conforme alla D.G.R. n. 44-12758 del 7.12.2009 è esposto in bacheca.

## La cauzione

All'atto dell'entrata dell'Ospite la Residenza richiederà il versamento di una cauzione infruttifera a garanzia di eventuali obbligazioni rimaste inadempite alla soluzione del contratto.

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della direzione della Residenza di una cauzione infruttifera pari a € 1.000,00.

Per le persone con retta integrata da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali, non è richiesta cauzione.

L'Ospite \_\_\_\_\_ Fontanetto Po lì, \_\_\_\_\_

Il Delegato \_\_\_\_\_



Residenza  
"Palazzo Caligaris"  
Via G. Marconi, 4  
13040 Fontanetto Po (VC)

Tel. 0161 84 05 82  
Fax 0161 84 09 49

[residenza.fontanettopo@puntoservice.org](mailto:residenza.fontanettopo@puntoservice.org)