CARTA DEI SERVIZI
RSA "ORCHIDEA"

GENNAIO 2026

INDICE: **Pagina**

- Generalità dell'opuscolo 3
- Valori – La missione della RSA Il Gelso 4
- Presentazione della RSA 5
- Informazioni su attività e servizi 7
- Standard di qualità, impegni e programmi 15
- Tutela e partecipazione 16

ALLEGATI:

A) Retta di soggiorno 18
B) Corredo per l'ospite 20
C) Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari 21
D) Modulo reclamo per disservizio 26
E) Dichiarazione composizione retta 27
F) Informativa privacy 28
G) Menù tipo estivo e invernale 41
H) Regolamento della RSA 49
I) Carta dei Diritti della persona anziana 57
L) Listino prezzi parrucchiere 61

GENERALITA' DELL'OPUSCOLO

Gentile Signore/Signora,
innanzitutto, La ringraziamo per aver scelto la nostra Residenza per il suo soggiorno, ma soprattutto vogliamo rappresentarLe tutta la nostra disponibilità affinché i valori della personalità dell'Ospite trovino massima espressione all'interno di questo nuovo ambiente.

Il fascicolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" della RSA ORCHIDEA di Vittuone, Via Milano 51/53 Vittuone.

E' il documento che Le permetterà di prendere visione dei servizi offerti e valutare gli obiettivi orientati alla presa in carico della persona e all'umanizzazione delle cure.

La Carta dei Servizi, oltre al peculiare aspetto informativo, assume la caratteristica di strumento propedeutico allo sviluppo del progetto sociosanitario che La riguarda in prima persona.

Lei, con i Suoi familiari, rappresentate un ruolo determinante all'interno dell'équipe assistenziale; perciò, Vi invitiamo a sostenere il progetto contribuendo ad offrirci i vostri consigli ed a segnalare eventuali disservizi.

La nostra RSA farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un confortevole soggiorno.

La Direzione
AV Vittuone S.r.l.

VALORI

Valori significativi della RSA ORCHIDEA

- La centralità dell'anziano
- La qualità della vita e la promozione del benessere
- Il ruolo sociale dell'anziano anche se istituzionalizzato

L'RSA IL Gelso eroga un servizio riabilitativo "globale" alla Persona non autosufficiente affinché possa mantenere al più possibile le proprie capacità esistenti nella vita quotidiana.

LA MISSION DELLA RSA ORCHIDEA E':

- Garanzia di un'assistenza qualificata
- Ricerca di ottimali livelli di benessere
- Mantenimento, dov'è possibile, della capacità funzionale esistente della persona non autosufficiente
- Approccio olistico della persona con interventi socioassistenziali mirati
- Informazione continua del personale onde sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale
- Miglioramento delle capacità relazionali dell'equipe assistenziale

PRESENTAZIONE DELLA RSA

Fini istituzionali

La mission istituzionale della RSA ORCHIDEA è quella di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione ultrasessantacinquenne parzialmente autosufficiente e totalmente non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia e di isolamento sociale, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.

Soggetto gestore

Il Soggetto Gestore della RSA IL ORCHIDEA è AV Vittuone S.r.l., società a capitale sociale, con sede legale a Milano in via Cappuccini 4, Codice Fiscale / Nr. iscrizione Registro Imprese di Milano 05944080968.
AV Vittuone Srl gestisce anche un CDI di 20 posti ed una RSA denominata Il Gelso di 120 p.l. sempre a Vittuone in Via Milano 51/53.

La filosofia della società è quella di generare integrazione ed apertura al territorio tramite attivazione di iniziative a carattere socioculturale (in collegamento con organizzazioni già attive ed operative), apertura fisica degli spazi a verde alla comunità, conferenze a tema socio-assistenziale rivolte alla cittadinanza.

La RSA Orchidea

La struttura, di recente realizzazione, risponde a tutte le norme strutturali, indicate e richieste dal piano regionale, per accogliere anziani parzialmente e non totalmente autosufficienti. La capienza massima prevede l'occupazione di 20 posti letto residenziali di cui 16 accreditati e contrattualizzati e 4 accreditati distribuiti su due nuclei di degenza articolati su un unico piano. organizzati in 6 nuclei così suddivisi:

La stretta integrazione fra le diverse professionalità che compongono l'equipe multidisciplinare, costituisce un carattere distintivo della RSA ORCHIDEA.

Le figure che compongono l'equipe multidisciplinare sono:

- Responsabile Medico di struttura;
- Medici di reparto presenti dalle ore 8,00 alle ore 17 da lunedì a venerdì e per le altre ore (comprese le notturne), vi è una équipe di medici reperibili a garanzia della copertura sanitaria sulle 24 ore che consentono continuità nella cura e nella relazione;
- Infermieri e fisioterapisti con adeguata preparazione in campo geriatrico;
- Addetti ai servizi assistenziali qualificati, in possesso di titolo di studio regionale (ASA-OSS);

- Educatori con formazione universitaria, deputati ad attività socioeducative per garantire l'adeguato mantenimento della cognitività;
- Operatori dei servizi generali, tecnici e alberghieri.

Le risorse professionali operanti all'interno della residenza soddisfano per quantità gli standard disposti per l'accreditamento dalla Regione Lombardia.
Tutte le attività della RSA ORCHIDEA sono coordinate dal Direttore di Struttura al quale risponde il Responsabile Medico che risponde degli aspetti sanitari.

Principi fondamentali dell'attività

L'attività della RSA ORCHIDEA si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.
- Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
- Continuità: la RSA ORCHIDEA assicura la continuità e regolarità delle cure.
- Partecipazione: la RSA ORCHIDEA garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- Efficacia ed efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

Ubicazione e descrizione struttura

La struttura si trova in Vittuone (MI) all'indirizzo:
Via Milano n. 51/53 - Vittuone
Tel./ Fax. 02 90119302
E-mail: **rsailgelsovittuone@avvittuone.it**
Per informazioni e visite guidate presso RSA IL GELSO si consiglia di contattare l'Ufficio Accoglienza.

La struttura è raggiungibile con i seguenti mezzi:
○ Treno: FS stazione di Vittuone;
○ Auto: le principali arterie per raggiungere il comune di Vittuone sono:
- l'autostrada Milano/Torino (uscita Arluno);
- la Statale 11 (Milano-Magenta).

INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

La RSA ORCHIDEA offre accoglienza ad ospiti parzialmente e non totalmente autosufficienti. I soggiorni possono essere sia a tempo indeterminato che per brevi periodi non inferiori ai 30 giorni, solo se vi sono disponibilità di posti letto.

A completamento delle informazioni di seguito fornite, sono riportati in ***Allegato A e G rispettivamente*** la ***Retta di Soggiorno*** ed il ***Regolamento*** della RSA ORCHIDEA.

Inoltre, al fine di avere sempre presente l'obiettivo ultimo, è riportata in ***Allegato H*** la ***Carta dei Diritti della persona anziana***.

Accoglienza e presa in carico in RSA IL GELSO

All'interno della RSA ORCHIDEA è attivo il Servizio Accoglienza che, dal lunedì al Venerdì (dalle 9:00 alle 13:30 e dalle 14:00 alle 17:00) è a disposizione degli interessati per fornire tutte le informazioni sulla Residenza e sulle modalità e tempistiche di ingresso degli ospiti.

Le modalità di ammissione e accoglienza in RSA ORCHIDEA sono le seguenti:

a) contatti con il Servizio Accoglienza della Residenza per avviare la procedura di ammissione;
b) conferma al familiare, dopo presa visione della documentazione sanitaria da parte del responsabile medico, del giorno e dell'ora d' ingresso;
c) comunicazione a tutto il personale (e relativi servizi alberghieri) della data e orario di ingresso del nuovo ospite tramite documentazione mail;
d) all'atto dell'ingresso l'equipe assistenziale accoglie l'ospite e i familiari illustrando agli stessi la struttura e l'organizzazione dei servizi interni;
e) in ogni nucleo è presente una équipe multidisciplinare composta da medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, educatori e addetti socioassistenziali (ASA-OSS), tutti identificabili a mezzo di tesserino di riconoscimento, che provvederanno alla presa in carico dell'ospite, seguendo il protocollo sotto specificato:
   - il Medico si reca nella camera dell'ospite, esegue la prima visita, compila la documentazione in uso e, con l'aiuto dei familiari acquisisce tutte le informazioni necessarie sull'ospite;
   - Tutta l'équipe socio-sanitaria del nucleo di accoglienza raccolgono attraverso la documentazione e un'intervista alla famiglia e all'ospite (se è in grado di dare informazioni) tutte le notizie utili e necessarie alla presa in carico dell'ospite: abitudini alimentari e dieta (evidenziando la presenza di intolleranze alimentari); lo stato della dentizione e/o l'uso di protesi dentarie; la capacità di orientamento spazio-temporale; il bisogno di aiuto per l'igiene e la vestizione; la continenza; le abitudini connesse al sonno ed alla veglia; la capacità di deambulazione ed ausili eventualmente necessari; patologie pregresse e in corso; terapie e modalità di somministrazione; eventuali allergie a farmaci; l'eventuale prenotazione in atto di visite specialistiche e/o esami;

f) nei primi giorni di soggiorno in RSA ORCHIDEA l'equipe assistenziale in stretta collaborazione con l'educatore di riferimento del nucleo provvede a fare conoscenza con il nuovo ospite controllandone l'inserimento e stimolando la socializzazione;
g) nelle prime settimane di inserimento il Medico di struttura, insieme a tutta l'equipe sociosanitaria ed ai familiari, provvede ad effettuare la valutazione multidimensionale dell'ospite ed a formulare il piano assistenziale individualizzato, favorendo il coordinamento degli interventi assistenziali.

Lista d'attesa

La lista d'attesa è gestita seguendo solo ed esclusivamente il criterio cronologico.
Non sono quantificabili i tempi medi di attesa per l'ingresso.

Per l'inserimento dell'ospite nella lista d'attesa è necessaria la compilazione, da parte della famiglia e/o del delegato e/o dell'ADS (amministratore di sostegno), della "Domanda di inserimento" da ritirare presso il Servizio Accoglienza della RSA ORCHIDEA; la famiglia e/o il delegato e/o l'ADS sono tenuti a versare alla Direzione, al momento dell'ingresso in Struttura, un DEPOSITO CAUZIONALE FRUTTIFERO di importo pari ad una mensilità (30 giorni) della retta di soggiorno, a garanzia dell'adempimento di ogni obbligazione scaturente dal contratto di inserimento. Tale deposito verrà interamente restituito entro 20 giorni dalla data di dimissione dalla struttura se in regola con i pagamenti.

Dimissioni – Recesso

Sia la famiglia e/o il delegato e/o l'ADS, potranno recedere dal rapporto di ospitalità con un preavviso minimo di 30 giorni compilando l'apposito modulo da richiedere presso il ricevimento.
L'Ufficio Accoglienza provvederà a trasmettere la data di dimissione all'equipe assistenziale tramite mail.
Qualora non venissero rispettati i 30 giorni di preavviso, verranno trattenuti in fattura i giorni mancanti, dal deposito cauzionale versato all'ingresso.
Il giorno di dimissione verrà consegnata alla famiglia e/o all'ADS una lettera di dimissione che garantisce la continuità assistenziale, sia per un rientro a domicilio, sia per un trasferimento presso altra RSA, affinché il caregiver possa avere tutte le informazioni utili per la presa in carico.

La famiglia e/o il delegato e/o l'ADS prendono atto che motivo di disdetta del servizio da parte della RSA è l'eventualità che si manifestino patologie di tipo psichiatrico od infettive che rendano difficoltoso l'accudimento all'interno della Residenza sia per l'organizzazione sia per gli altri ospiti residenti. Rimane inteso che, in caso di recesso per tale motivo, la RSA ORCHIDEA effettuerà comunicazione scritta con preavviso di 30 giorni.

Richiesta di copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario

Le richieste di copie del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario devono essere presentate, tramite apposita istanza scritta, disponibile presso gli uffici amministrativi, esclusivamente dagli aventi diritto (diretto interessato, esercitante la legale rappresentanza, erede o Avvocato munito di delega). La domanda deve essere sempre corredata dalla copia del documento di identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, oppure dal decreto di nomina di Amministratore di sostegno/Sentenza di nomina a Tutore/Sentenza di nomina a Curatore emesso dal competente Tribunale, corredato dal verbale di giuramento. In caso di eredi o legittimari, deve essere prodotta dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai fini dell'accertamento della qualità dichiarata.

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla ricezione della richiesta da parte degli aventi diritto. Eventuali integrazioni necessarie (ad esempio documenti non immediatamente disponibili come referti o esami non ancora disponibili) saranno forniti entro un termine massimo di 30 giorni dalla richiesta.

La copia del Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario viene rilasciata al richiedente previo pagamento di un corrispettivo pari a € 30,00 + IVA per documentazione fino a 200 pagine. Per fascicoli di dimensioni superiori alle 200 pagine, il costo è pari a € 50,00 + IVA.

Il personale sanitario e assistenziale

Le figure professionali che compongono l'équipe sociosanitaria sono:

- Responsabile Medico;
- Medici di Reparto;
- Coordinatore dei Servizi Sanitari;
- Coordinatore infermieristico;
- Terapisti della Riabilitazione;
- Infermieri
- Ausiliari Socio-Assistenziali e Socio Sanitari (ASA/OSS);
- Referente di nucleo;
- Educatori.

L'équipe multidisciplinare lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare e mantenere il benessere e la salute dell'ospite, elabora progetti e programmi assistenziali-individuali per gli ospiti, implementa il migliore modello organizzativo basato su un'adeguata attività assistenziale.
Gli incontri d'equipe per la discussione dei PAI (Piano Assistenziale Individualizzato), sono calendarizzati per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi.

Collabora con i servizi territoriali e favorisce una collaborazione attiva con la famiglia. L'assistenza è garantita 24 ore al giorno. La RSA IL GELSO si avvale della consulenza

professionale di medici specialisti nelle principali branche sanitarie laddove se ne evidenzia la necessità.

Il servizio educativo/animativi

L'attività educativa/animativa si integra con le attività sanitarie assistenziali per:

- supportare l'anziano nel suo percorso di inserimento ed integrazione alla vita e ai ritmi della Struttura;
- riattivare e mantenere nell'anziano gli interessi personali;
- valorizzare l'ospite nella sua globalità.

Gli educatori organizzano a favore degli ospiti numerose attività tra cui:

- laboratori;
- momenti ricreativi, feste, attività ludiche occupazionali;
- partecipazioni a spettacoli.

Presidi sanitari e ausili

La RSA ORCHIDEA provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri, ecc.), dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito, di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.) temporaneamente in uso, cioè fino all'ottenimento di ausili personali per il superamento di patologie acute o per l'utilizzo durante la terapia riabilitativa individuale.
La Direzione declina ogni responsabilità in caso di smarrimento e danno/rottura del presidio o ausilio di proprietà dell'ospite come ad esempio dentiere, protesi acustiche, occhiali e ogni altra protesi e ausilio in uso al singolo ospite.

La giornata tipo

La giornata tipo dell'ospite è così articolata:

7,00 – 8,30	Alzata, igiene personale, bagno assistito (da programma settimanale), vestizione
8,30 – 9,30	Colazione, somministrazione terapia
9,30 – 11,30	Riabilitazione, terapia occupazionale, animazione con spuntino / idratazione
11,45 – 13,00	Pranzo e somministrazione terapia
13,30 – 14,30	Riposo
14,30 – 15,30	Alzata
15,30 – 16,00	Merenda / idratazione
16,00 – 17,30	Attività educative animative
18,00 – 19,30	Cena e somministrazione terapia
20,00– 21,00	Distribuzione camomilla e generi di conforto serale, rimessa a letto

Servizio ristorazione

I pasti vengono preparati internamente alla struttura e possono essere serviti nelle sale da pranzo e nelle camere di ciascun piano.

Il menù, esposto nel nucleo e proposto giornalmente, consente alcune possibilità di scelta. Esso può essere personalizzato – solo su indicazione del Medico Responsabile di nucleo – a fronte di particolari problemi di masticazione o di deglutizione.

Per completezza di informazione si riporta in ***Allegato F*** un menù tipo settimanale e giornaliero sia estivo che invernale.

Gli ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione.

Gli ospiti con problematiche di tipo disfagico aderiscono ad un programma nutrizionale specifico e tarato da un punto di vista calorico, con somministrazione di pasti frullati in gestione diretta dei nostri cuochi.

Corredo per l'ospite

Al momento dell'ingresso in RSA l'ospite dovrà essere munito di una serie di capi di abbigliamento come dettagliato nell'***Allegato B***.

Servizio lavanderia

La RSA ORCHIDEA provvede al servizio di lavanderia per tutto quello che riguarda la biancheria piana (lenzuola, copriletto, tovaglie etc…).
Il servizio di lavanderia e stireria dei capi personali viene gestito da una ditta esterna ed è a carico dell'ospite con un costo mensile pari a € 75,00 + IVA. Per accedere al servizio di lavanderia esterno è necessario rivolgersi al ricevimento. Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio, per la tipologia di lavaggio effettuato con macchinari industriali ad acqua e temperature elevate, non idonee al trattamento del capo delicato ma che garantiscono igiene e sicurezza alla comunità. I capi in dotazione all'ospite dovranno essere muniti di numero identificativo, comunicato dal ricevimento prima dell'ammissione in residenza.

Servizio parrucchiere

Il servizio parrucchiere è a carico dell'ospite secondo il listino esposto e dettagliato nell'allegato ***Allegato L,*** la richiesta avviene direttamente o compilando un modulo da richiedere al ricevimento.

Servizio podologo

Il servizio di podologo è a carico dell'ospite secondo le tariffe del professionista.

L'attività religiosa

L'assistenza religiosa e spirituale, che rientra nella sfera spirituale dell'anziano, viene effettuata in collaborazione con il Parroco del paese.
La S. Messa viene celebrata ogni giovedì mattina, l'equipe educativa organizza e gestisce la Messa presso il salone polivalente per tutti gli ospiti.

Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede.

Servizio ricevimento

Il ricevimento è un servizio attivo e presidiato dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Telefono

All'interno della RSA IL GELSO è possibile ricevere telefonate.

Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere per sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro per i quali la Direzione non risponde in caso di eventuali smarrimenti o furti. Presso la Direzione è attivo un servizio di custodia valori dichiarati e registrati.

Orario di visita

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti nell'arco della giornata dalle ore 08.00 alle ore 20.00.
L'accesso che maggiormente rispetta il sereno espletamento delle attività generali è dalle ore 10.30 alle ore 20.00.
I parenti che, per motivi particolari, intendono accedere in Residenza dopo le ore 20.00 devono preavvertire il personale del centralino, entro l'orario di servizio.

Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante l'igiene degli Ospiti e di attendere all'esterno della sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti per non interferire nell'attività degli operatori

Fumo

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

Norme antincendio

La RSA ORCHIDEA è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc…);

- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Il personale della RSA IL GELSO è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli ospiti.

Foto e video

Per rispetto della privacy degli ospiti è vietato scattare foto e registrare video.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

La RSA ORCHIDEA fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.
Gli impegni e programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione, sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti agli Ospiti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa Nazionale e Regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

Aspetti strutturali e organizzativi

L'edificio soddisfa tutti i requisiti strutturali previsti in materia dalla normativa della Regione Lombardia. La documentazione relativa al funzionamento e all'accreditamento è depositata presso la Direzione.

Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli ospiti e delle famiglie al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività socioeducative

Formazione

I piani formativi del personale sono studiati con l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di èquipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori;
- migliorare il benessere organizzativo.

Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dalla Direzione in qualità di responsabile per la pianificazione e sviluppo dei programmi.

Strumenti di verifica e controllo

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti sono previsti:

- somministrazione annuale del ***Questionario di soddisfazione ospiti e famiglia***, come riportato in ***Allegato B.*** La diffusione dei dati avviene attraverso pubblicazione ai piani del fascicolo dati customer.
- incontri periodici con i familiari per la presentazione dei programmi ed i progetti, per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

La RSA ORCHIDEA considera fondamentali i rapporti con gli ospiti ed i loro familiari.

Informazione, Servizio Accoglienza e visite guidate

La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi, Regolamento, Accordo di Inserimento, ecc.) costituisce uno dei principali canali di informazione.

Il Servizio Accoglienza è l'ufficio a disposizione degli utenti e dei familiari per fornire informazioni e migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati;
- raccoglie suggerimenti e osservazioni;
- gestisce reclami e segnalazioni.

Il Servizio Accoglienza è anche preposto all'organizzazione di visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari tramite persona incaricata.

Tutela

La RSA ORCHIDEA esercita la funzione di tutela nei confronti dell'ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente.

La RSA ORCHIDEA darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta entro i 7 giorni successivi.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con il Servizio Accoglienza o con la Direzione;
- lettera in carta semplice;
- comunicazione da depositare nel box rosso della posta adiacente alla reception;
- segnalazione a mezzo fax.

Presso la Reception è disponibile un ***Modulo per osservazioni e suggerimenti*** da presentare al Servizio Accoglienza o alla Direzione della struttura, come riportato in ***Allegato C***.

Sportello legale gratuito per ADS (Amministratore di Sostegno)

AV Vittuone S.r.l. promuove un programma di informazione e sensibilizzazione, con l'ausilio di specialisti del settore in materia di Diritto di Protezione Giuridica, con particolare riferimento all'istituto dell'Amministratore di Sostegno. Per poter accedere allo sportello per ADS è sufficiente chiedere informazioni presso il nostro ricevimento.

Al fine di gestire privacy, informazione e sicurezza si è previsto quanto segue:

- Il trattamento e la gestione dei dati personali secondo la normativa sulla privacy di cui al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e e al D. Lgs. 196/2003 s.m.i.; l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di un'apposita informativa, secondo ***Allegato F***;
- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter assistenziale all'ospite e/o al parente e/o all'ADS da parte dell'équipe;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

Allegato A

RETTA DI SOGGIORNO

La famiglia e/o il delegato e/o l'ADS sono tenuti a versare alla Direzione, al momento dell'ingresso in Struttura, un DEPOSITO CAUZIONALE di importo pari ad una mensilità (30 giorni) della retta di soggiorno
L'importo della retta di soggiorno dovuta dalla famiglia e/o dal delegato e/o dall'ADS, al netto del contributo regionale per i posti presenti in struttura sono:

	(Euro al giorno)
Camera doppia	99,00

La fattura verrà consegnata all'ospite, al parente o all'Ads secondo le istruzioni ricevute.
Il pagamento della suddetta fattura deve avvenire entro i primi quindici giorni del mese stesso.
In caso di ritardato pagamento oltre il 15 del suddetto mese la società AV VITTUONE SRL si riserva il diritto di applicare gli interessi di mora nella misura di 5 punti oltre il tasso legale.
La retta sopra specificata:

La retta comprende:

- **Servizi alberghi**: la stanza di degenza, dotata di bagno, è completa della biancheria necessaria, le pulizie vengono eseguita con frequenza giornaliera. Ogni stanza di degenza è munita di impianto di antenna centralizzata e la residenza mette a disposizione un apparecchio telefonico.
- **Vitto**: consiste in prima colazione, pranzo, merenda e cena. Il pranzo e la cena sono composto da diverse portate per una scelta per ogni portata e comprendono acqua, vino e caffè serviti a tavola. Le diete particolari verranno proposte dal medico in funzione dei quadri clinici.
- **Assistenza sanitaria**:gli Ospiti residenti o domiciliati presso la residenza usufruiscono del servizio sanitario nazionale (presidi e farmaci inclusi).
- **Servizi sanitari e socioassistenziali**: la residenza fornisce assistenza infermieristica e socio-assistenziale sovraintese dal Coordinatore infermieristico e sotto il controllo della Direzione e della Direzione Medica
- **Attività motorie e riabilitative**: il servizio viene erogato sotto controllo del medico da operatore laureato
- **Attività animative-educative:** il servizio prevede un programma giornaliero diversificato in coerenza con il calendario settimanale esposto in bacheca, oltre ad attività occupazionali, ludiche e ricreative

La retta non comprende

- **Visite specialistiche, ambulatoriali, esami di laboratorio**: se in aggiunta a quelli prescritti dai medici di struttura (fatturazione della prestazione e relativo pagamento da concordarsi direttamente con lo specialista prescelto);
- **Trasporti in ambulanza non urgenti**
- **Lavanderia:** per l'attivazione del servizio si richiede il pagamento di una quota forfettaria pari a 75 € + IVA al mese.
- **Parrucchiere** gestito da terzi con tariffario sempre aggiornato disponibile in reception
- **Servizio di podologia**
- **Spese voluttuarie:** giornali, posta, abbonamenti, ecc.
- **Telefonate effettuate:** addebito al costo in funzione delle chiamate effettuate, ovvero, nel caso di richiesta esplicita un addebito forfettario mensile di 10€

Si informa, inoltre, che il corrispettivo della retta giornaliera potrà subire, nel corso del soggiorno, delle modifiche o adeguamenti con preavviso minimo di 30 giorni.

Certificazione fiscale del ricovero in Rsa
Ogni anno la Residenza si impegna, in conformità della normativa vigente (DGR n. 26316 del 21/03/1997), a rilasciare agli aventi diritto la certificazione delle rette ai fini fiscali per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, ove saranno indicate separatamente le spese mediche e paramediche, nei tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, come da ***Allegato E***.

Allegato B

CORREDO PER L'OSPITE AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN RSA

Nel rispetto delle abitudini personali dell'Ospite, compatibilmente con le sue condizioni cliniche, il giorno dell'ingresso in struttura, si richiede che l'ospite sia munito di una serie di capi di abbigliamento.

Al fine di un'ottimale identificazione dei capi consegnati si consiglia l'applicazione sugli stessi dell'apposito numero assegnato in precedenza alla reception.

È consigliato un abbigliamento pratico come qui di seguito dettagliato:

- nr.2 paia di scarpe chiuse con velcro (no lacci o pantofole aperte);
- nr.14 paia di mutande se l'ospite è incontinente;
- nr.14 magliette intime o canottiere;
- nr.14 paia di calze di cotone o gambaletti o collant (a seconda delle abitudini dell'ospite);
- nr.10 pigiami o camicie da notte;
- nr.6 tute;
- nr.10 paia di pantaloni o gonne o vestiti (se l'ospite è autosufficiente);
- nr.6 maglie;
- nr.8 maglioni leggeri per la stagione estiva;
- nr.8 maglioni pesanti per la stagione invernale;
- nr.1 pettine;
- nr.1 spazzolino e nr.1 dentifricio.

Tale elenco dovrà essere integrato, se sarà necessario, come da indicazioni che vi verranno fornite dalla coordinatrice e compatibilmente con la stagione di permanenza in Rsa.
Chiediamo inoltre di compilare il "modulo guardaroba", fornito in fase di presentazione domanda inserimento, indicando il numero e il tipo di indumento lasciato in Rsa all' ospite.

Allegato C

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI E FAMIGLIA

Il questionario di soddisfazione ospiti e famiglia è stato studiato con le caratteristiche seguenti:

- *Periodicità:* con cadenza annuale, per consentire la comparazione dei dati e verificare su quali aspetti aumenta o diminuisce il gradimento.
- *Consegnato:* alla famiglia, in allegato alla fattura del mese nel periodo nel quale si vuole far partire l'indagine di valutazione.
- *Semplice*: per poter dare in maniera più immediata le varie risposte.
- *Anonimo:* la famiglia e/o l'ospite in questo modo si sente libero di esprimere il proprio giudizio.
- *Oggetto di un'elaborazione:* i dati raccolti attraverso i questionari si traducono in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, in modo da poter essere utilizzati come risorse per l'innovazione ed il miglioramento del servizio.
- *Divulgazione dei risultati:* tramite affissione presso il ricevimento e ai singoli piani (spazio dedicato agli avvisi e ai familiari), di un fascicoletto contenente i grafici con codice colore, con le percentuali relative alle singole domande che compongono il questionario. Il fascicoletto di diffusione è accompagnato da una lettera di presentazione da parte della Direzione.

FAC SIMILE DI CUSTOMER

DATI ANAGRAFICI FAMILIARE:

Grado di parentela con l'ospite: o Figlio/a o Altro (Specificare :……)

Età: ……..

Sesso: o Donna o Uomo

DATI ANAGRAFICI DELL' OSPITE:

Età: ……

Da quanto tempo è ospite della struttura:

o meno di 6 mesi

o Tra i 6 mesi e 1 anno

o più di 1 anno

ATTIVITA' ASSISTENZIALI

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
1. Quanto sono importanti per il benessere dell'ospite le attività Assistenziali svolte dagli operatori (ASA/OSS) ?						
2. Quanto pensa che gli operatori di assistenza siano disponibili e attenti ai bisogni dell'ospite?						
3. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli operatori di assistenza (ASA/OSS)?						

ATTIVITA' FISIOTERAPICHE

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
4. Quanto sono importanti per l'ospite le attività fisioterapiche?						
5. Quanto pensa che i fisioterapisti siano disponibili e attenti ai bisogni dell'ospite?						
6. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono i fisioterapisti?						

ATTIVITA' INFERMIERISTICHE

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
7. Quanto sono importanti per l'ospite le attività infermieristiche?						
8. Quanto pensa che gli infermieri siano disponibili e attenti ai bisogni dell'ospite?						
9. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli infermieri?						

ATTIVITA' MEDICHE

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
10. Quanto è importante l'attività del medico per l'ospite?						
11. Quanto pensa che il medico sia disponibile ed attento alle necessità Mediche dell'ospite?						
12. Quanto è soddisfatto della completezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite?						
13. Quanto è soddisfatto delle attività mediche?						

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
14.Quanto sono importanti per l'ospite le attività di animazione?						
15.Quanto pensa che l'educatore sia disponibile e attento?						
16.Quanto è soddisfatto delle attività di animazione?						
17.Quanto è soddisfatto delle iniziative aperte al pubblico che periodicamente si svolgono in Residenza?						
18. Quanto ritiene funzionali ed adeguati gli spazi per le varie attività?						

ASPETTI ALBERGHIERI

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
19.Quanto sono importanti per l'ospite gli aspetti alberghieri?						
20.Quanto è soddisfatto della qualità dei pasti?						
21.Quanto è soddisfatto del servizio lavanderia dell'ospite?						
22.Quanto è soddisfatto del servizio lavanderia della biancheria di struttura?						
23. Quanto è soddisfatto del servizio pulizia della struttura?						
24. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, degli aspetti alberghieri						

ASPETTI RELAZIONALI

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
25.Quanto sono importanti le relazioni con il personale di struttura?						
26.Quanto è informato circa le attività che riguardano la struttura (feste, iniziative, ecc.)?						
27.Quanto è soddisfatto della completezza delle informazioni che riguardano l'ospite?						
28.Quanto è soddisfatto, nell'insieme, delle relazioni con il personale di struttura?						
29. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza riservata all'ospite all'ingresso in struttura?						
30. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza a lei riservata quando viene in Residenza o telefona						
31. Quanto è soddisfatto complessivamente della Residenza?						

32. C'è qualche altro elemento - al di là delle attività e degli aspetti sopra analizzati – che Lei considera altamente insoddisfacente o altamente soddisfacente?

……
……
……
……
……
……

33. Ci sono delle tipologie di servizio che riterrebbe utile suggerirci – tali da poterle inserire nella nostra offerta attuale – sia rispetto alle vostre necessità che a quelle degli ospiti?

……
……
……
……
……
…….

34. Ci sono invece dei servizi che Lei ritieni inutili nel nostro panorama di offerta rispetto alla vostra esperienza?

……
……
……
……
……
……

Allegato D

MODULO PER OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Reclamo effettuato da: _____

Ospite di riferimento: _____

Periodo del disservizio: _____

Area disservizio:

- Servizi sociosanitari:
  - Area medica ☐
  - Area infermieristica ☐
  - Area fisioterapia ☐
  - Area assistenza alla persona ☐
  - Area animazione ☐
- Servizi alberghieri:
  - Ristorazione ☐
  - Pulizia ☐
  - Lavanderia ☐
- Altro: ☐

Descrizione del disservizio:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data _____ Firma _____

Allegato E

DICHIARAZIONE COMPOSIZIONE RETTA

Gent.ma Sig.ra / Egregio Sig.

xxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxx

CERTIFICAZIONE ANNO xxxx

In conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia XI/1298 del 25 febbraio 2019 'Determinazioni in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio sanitaria', e per i fini previsti dalla legge,

SI DICHIARA

che nell'anno xxxx, il/la Sig./ra xxxxxxxxxxxxx C.F. xxxxxxxxxx ha versato a titolo di retta per il proprio soggiorno, presso questa struttura la somma complessiva di € xxxxx di cui € xxxxx per i costi delle spese mediche e di assistenza specifica (1).

Tale dichiarazione è valida per gli usi consentiti dalla legge.

In fede

Data_____ Firma_____

1.In riferimento alle modalità di calcolo indicate nella deliberazione della Giunta Regionale Lombarda XI/1298 del 25.02.20

Allegato F

Informativa resa all'interessato ex artt.13 e 14 Reg.Ue 2016/679

Gentili ospiti,

La presente per informarVi che Il Titolare del trattamento, AV VITTUONE di seguito "Titolare", potrà raccogliere e trattare una serie di dati personali e particolari a Voi relativi.

La presente informativa è volta ad illustrare la policy adottata da parte del Titolare in materia di privacy al fine di:

- ***(i)*** rendere note all'interessato le modalità secondo le quali i suoi dati personali vengono trattati;
- ***(ii)*** consentire all'interessato di prestare il proprio consenso espresso e consapevole al trattamento dei dati personali acquisiti.

Quanto sopra nel rispetto delle disposizioni di cui agli artt. 12, 13 e 14 del Regolamento CE n. 679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito il "Regolamento") e del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (di seguito, il "Codice Privacy").

Ai sensi delle prescrizioni di cui al Regolamento ed al Codice Privacy, i trattamenti effettuati dal Titolare saranno improntati ai principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità e riservatezza.



TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Ai sensi degli artt. 4 e 24 del Reg. UE 2016/679 Titolare del trattamento è AV VITTUONE, con sede legale in Milano, Via Cappuccini, n° 4, e sede operativa in Vittuone, Via Milano, n° 51/53, e-mail rsailgelsovittuone@avvittuone.it, telefono: 02 90119302.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) è reperibile anche all'indirizzo serviziodpoover@new-consulting.it



TIPOLOGIA DI DATI TRATTATI

Il trattamento dei Suoi dati personali da parte di questo Titolare prevede la raccolta di:

1. dati anagrafici (nome e cognome, numero del documento di riconoscimento);

2. dati particolari (informazioni anamnestiche, dati utili per la valutazione e l'accoglienza in struttura, dati comunicati spontaneamente dall'interessato e dati biometrici raccolti attraverso l'utilizzo di bracciali da polso) e dati relativi al percorso di assistenza del paziente forniti dall'interessato (o dal legale rappresentante);
3. dati amministrativi;
4. dati di identificazione (immagini registrate provenienti dall'impianto di videosorveglianza, immagini nella forma di streaming video, foto e video);
5. dati bancari (bonifico e RID).

Finalità del trattamento	Base giuridica	Periodo di conservazione	Natura del conferimento
1.Gestione del ciclo attivo	Art. 6 par. 1 lett. b): *il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso.*	I dati anagrafici ed amministrativi degli ospiti vengono conservati per 10 anni. Trascorso tale periodo i dati in formato elettronico verranno cancellati e le copie cartacee saranno eliminate in modo sicuro; la loro conservazione oltre il termine precedentemente indicato è prevista solo se i dati dovessero essere utilizzati nell'ambito di un contenzioso instauratosi durante il periodo di conservazione.	Il conferimento dei dati anagrafici e identificativi è obbligatorio al fine di usufruire delle prestazioni. Il mancato conferimento dei suddetti dati comporterà l'impossibilità di erogare le stesse.
2.Gestione dei dati personali e particolari per l'inserimento in struttura	Art. 6 par. 1 lett. b): *il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso;* Art. 9 par. 2 lett. h): *il trattamento è necessario*	In caso di mancata accettazione della domanda dell'ospite i dati sono eliminati entro 30 gg dal diniego.	Il conferimento dei dati anagrafici e identificativi è obbligatorio al fine di usufruire delle prestazioni. Il mancato conferimento dei suddetti dati comporterà

	per finalità di medicina preventiva o di medicina del lavoro, valutazione della capacità lavorativa del dipendente, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri o conformemente al contratto con un professionista della sanità;		l'impossibilità di erogare le stesse.
3.Gestione dati personali e particolari dell'ospite	Art. 6 par. 1 lett. b): *il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso* Art. 9 par. 2 lett. h): *il trattamento è necessario per finalità di medicina preventiva o di medicina del lavoro, valutazione della capacità lavorativa del dipendente, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri o conformemente al contratto con un professionista della sanità.*	I dati anagrafici ed amministrativi degli ospiti vengono conservati per 10 anni. Trascorso tale periodo i dati in formato elettronico verranno cancellati e le copie cartacee saranno eliminate in modo sicuro; la loro conservazione oltre il termine precedentemente indicato è prevista solo se i dati dovessero essere utilizzati nell'ambito di un contenzioso instauratosi durante il periodo di conservazione.	Il conferimento dei dati anagrafici e identificativi è obbligatorio al fine di usufruire delle prestazioni. Il mancato conferimento dei suddetti dati comporterà l'impossibilità di erogare le stesse.
4.Videosorveglianza per tutela patrimonio aziendale e della sicurezza dell'ospite	Art. 6 par. 1, lett f): *il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento*	Le immagini vengono raccolte mediante l'impianto di videosorveglianza verranno conservate per	

	(videosorveglianza).	un massimo di 3 giorni.	
5.Gestione dati personali per erogazione contributi Pubblici	Art. 6 par. 1 lett. c): il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento.	I dati anagrafici ed amministrativi degli ospiti vengono conservati per 10 anni. Trascorso tale periodo i dati in formato elettronico verranno cancellati e le copie cartacee saranno eliminate in modo sicuro; la loro conservazione oltre il termine precedentemente indicato è prevista solo se i dati dovessero essere utilizzati nell'ambito di un contenzioso instauratosi durante il periodo di conservazione.	Il conferimento dei dati anagrafici e identificativi è obbligatorio al fine di usufruire delle prestazioni. Il mancato conferimento dei suddetti dati comporterà l'impossibilità di erogare le stesse.
6.Assistenza, terapia sanitaria e sociale e gestione dei relativi sistemi	Art. 6 par. 1 lett. d): il trattamento è necessario per la salvaguardia degli interessi vitali dell'interessato; Art. 9 par. 2 lett. c): il trattamento è necessario per tutelare un interesse vitale dell'interessato o di un'altra persona fisica qualora l'interessato si trovi nell'incapacità fisica o giuridica di prestare il proprio consenso.	In base alla Circolare del Ministero della sanità del 19 dicembre 1986, n. 900 le cartelle cliniche e referti verranno conservati illimitatamente, mentre le radiografie e altri documenti diagnostici verranno conservati fino alla revoca del consenso o per un massimo di dieci anni (Art. 4 D.M 14 febbraio 1997). I dati di accesso da parte dei professionisti al Suo Dossier Sanitario Elettronico verranno invece conservati per 24 mesi.	Il conferimento dei dati anagrafici e identificativi è obbligatorio al fine di usufruire delle prestazioni. Il mancato conferimento dei suddetti dati comporterà l'impossibilità di erogare le stesse.
7.Gestione prestazioni sanitarie presso strutture ospedaliere e ritiro referti	Art. 6 par. 1 lett. d): il trattamento è necessario per la salvaguardia degli interessi vitali dell'interessato; Art. 9 par. 2 lett. c): il trattamento è necessario per tutelare un interesse	In base alla Circolare del Ministero della sanità del 19 dicembre 1986, n. 900 le cartelle cliniche e referti verranno conservati illimitatamente, mentre le radiografie e altri documenti diagnostici	Il conferimento dei dati anagrafici e identificativi è obbligatorio al fine di usufruire delle prestazioni. Il mancato conferimento dei

	vitale dell'interessato o di un'altra persona fisica qualora l'interessato si trovi nell'incapacità fisica o giuridica di prestare il proprio consenso.	verranno conservati fino alla revoca del consenso o per un massimo di dieci anni (Art. 4 D.M 14 febbraio 1997). I dati di accesso da parte dei professionisti al Suo Dossier Sanitario Elettronico verranno invece conservati per 24 mesi.	suddetti dati comporterà l'impossibilità di erogare le stesse.
8.Organizzazione e gestione di iniziative di customer satisfaction intese a monitorare e valutare i costi, i rendimenti e i risultati dei servizi sanitari erogati ai fini del mantenimento	Art. 6 par. 1 lett. c): il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento.	I dati anagrafici ed amministrativi degli ospiti vengono conservati per 10 anni. Trascorso tale periodo i dati in formato elettronico verranno cancellati e le copie cartacee saranno eliminate in modo sicuro; la loro conservazione oltre il termine precedentemente indicato è prevista solo se i dati dovessero essere utilizzati nell'ambito di un contenzioso instauratosi durante il periodo di conservazione.	Il conferimento dei dati anagrafici e identificativi è obbligatorio al fine di usufruire delle prestazioni. Il mancato conferimento dei suddetti dati comporterà l'impossibilità di erogare le stesse.
9. Fornitura di prodotti specificamente destinati all'alimentazione e all'idratazione di persone con problemi di deglutizione e/o digestione	Art. 9 par. 2 lett. h): *il trattamento è necessario per finalità di medicina preventiva o di medicina del lavoro, valutazione della capacità lavorativa del dipendente, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri o conformemente al contratto con un professionista della sanità.*	I dati anagrafici ed amministrativi degli ospiti vengono conservati per 10 anni. Trascorso tale periodo i dati in formato elettronico verranno cancellati e le copie cartacee saranno eliminate in modo sicuro; la loro conservazione oltre il termine precedentemente indicato è prevista solo se i dati dovessero essere utilizzati nell'ambito di un contenzioso instauratosi durante il periodo di conservazione.	Il conferimento dei dati anagrafici e identificativi è obbligatorio al fine di usufruire delle prestazioni. Il mancato conferimento dei suddetti dati comporterà l'impossibilità di erogare le stesse. 1.

10.Per attività di geolocalizzazione e monitoraggio continuo attraverso bracciali da polso che siano in grado di comunicare costantemente, oltre che la posizione dell'interessato, tramite pulsanti di SOS, anche alcuni valori vitali come frequenza cardiaca, temperatura, numeri di passi giornalieri, allarmi caduta o di immobilità prolungata ecc. con finalità di prevenzione e cura	Art. 9 par. 2 lett. a): l'interessato ha prestato il proprio consenso esplicito al trattamento di tali dati personali per una o più finalità specifiche consenso espresso.	I dati raccolti mediante strumenti elettronici di domotica saranno conservati solo per il tempo necessario ai fini per cui sono raccolti, nel rispetto anche del principio di minimizzazione di cui all'articolo 5, comma 1, lettera c) del Regolamento, nonché gli obblighi di legge cui è tenuto il Titolare.	Il consenso è facoltativo e l´eventuale mancato consenso al trattamento mediante Dossier non incide sulla possibilità di accedere alle cure mediche richieste. Tuttavia, in tale caso, il professionista sanitario potrebbe non avere la possibilità di accedere alle informazioni che la riguardano relative ai suoi precedenti clinici. 2. In caso di revoca del consenso, il Dossier non sarà ulteriormente implementato, le informazioni in esso presenti devono restare disponibili al professionista che le ha redatte, ma non saranno più condivise con i professionisti degli altri reparti.
11.Per monitorare la qualità del sonno attraverso fasce da letto che siano in grado comunicare costantemente la qualità del sonno con indicazione delle ore dormite, monitoraggio delle fasi del sonno (profondo, leggero, REM), episodi di russamento e rilievo di apnee (lievi, moderate	Art. 9 par. 2 lett. a): l'interessato ha prestato il proprio consenso esplicito al trattamento di tali dati personali per una o più finalità specifiche consenso espresso.	I dati raccolti mediante strumenti elettronici di domotica saranno conservati solo per il tempo necessario ai fini per cui sono raccolti, nel rispetto anche del principio di minimizzazione di cui all'articolo 5, comma 1, lettera c) del Regolamento, nonché gli obblighi di legge cui è tenuto il Titolare.	Il consenso è facoltativo e l´eventuale mancato consenso al trattamento mediante Dossier non incide sulla possibilità di accedere alle cure mediche richieste. Tuttavia, in tale caso, il professionista sanitario potrebbe non avere la possibilità di accedere alle

e gravi) con finalità di prevenzione e cura			informazioni che la riguardano relative ai suoi precedenti clinici. In caso di revoca del consenso, il Dossier non sarà ulteriormente implementato, le informazioni in esso presenti devono restare disponibili al professionista che le ha redatte, ma non saranno più condivise con i professionisti degli altri reparti.
12.Trattamento dei dati ai fini della costituzione e consultazione del Dossier Sanitario Elettronico (Cartella utente 4.0)	Art. 9 par. 2 lett. a): l'interessato ha prestato il proprio consenso esplicito al trattamento di tali dati personali per una o più finalità specifiche consenso espresso.	In base alla Circolare del Ministero della sanità del 19 dicembre 1986, n. 900 le cartelle cliniche e referti verranno conservati illimitatamente, mentre le radiografie e altri documenti diagnostici verranno conservati fino alla revoca del consenso o per un massimo di dieci anni (Art. 4 D.M 14 febbraio 1997. I dati di accesso da parte dei professionisti al Suo Dossier Sanitario Elettronico verranno invece conservati per 24 mesi.	Il consenso è facoltativo e l´eventuale mancato consenso al trattamento mediante Dossier non incide sulla possibilità di accedere alle cure mediche richieste. Tuttavia, in tale caso, il professionista sanitario potrebbe non avere la possibilità di accedere alle informazioni che la riguardano relative ai suoi precedenti clinici. 3. In caso di revoca del consenso, il Dossier non sarà ulteriormente implementato, le informazioni in esso presenti devono restare disponibili al professionista che le ha redatte, ma non saranno più condivise

			con i professionisti degli altri reparti.
13.Inserimento della foto identificativa dell'ospite all'interno del Dossier Sanitario Elettronico (Cartella utente 4.0) al fine di garantire la corretta e puntuale erogazione dei servizi sanitari e sociosanitari agli ospiti della struttura	Art. 9 par. 2 lett. a): l'interessato ha prestato il proprio consenso esplicito al trattamento di tali dati personali per una o più finalità specifiche consenso espresso.	In base alla Circolare del Ministero della sanità del 19 dicembre 1986, n. 900 le cartelle cliniche e referti verranno conservati illimitatamente, mentre le radiografie e altri documenti diagnostici verranno conservati fino alla revoca del consenso o per un massimo di dieci anni (Art. 4 D.M 14 febbraio 1997. I dati di accesso da parte dei professionisti al Suo Dossier Sanitario Elettronico verranno invece conservati per 24 mesi.	Il consenso è facoltativo e l´eventuale mancato consenso al trattamento mediante Dossier non incide sulla possibilità di accedere alle cure mediche richieste. Tuttavia, in tale caso, il professionista sanitario potrebbe non avere la possibilità di accedere alle informazioni che la riguardano relative ai suoi precedenti clinici. 4. In caso di revoca del consenso, il Dossier non sarà ulteriormente implementato, le informazioni in esso presenti devono restare disponibili al professionista che le ha redatte, ma non saranno più condivise con i professionisti degli altri reparti.
14.Inserimento di foto e lesioni all'interno del Dossier Sanitario Elettronico (Cartella utente 4.0) al fine di documentare e monitorare l'evoluzione delle stesse nel tempo	Art. 9 par. 2 lett. a): l'interessato ha prestato il proprio consenso esplicito al trattamento di tali dati personali per una o più finalità specifiche consenso espresso.	In base alla Circolare del Ministero della sanità del 19 dicembre 1986, n. 900 le cartelle cliniche e referti verranno conservati illimitatamente, mentre le radiografie e altri documenti diagnostici verranno conservati fino alla revoca del consenso o	Il consenso è facoltativo e l´eventuale mancato consenso al trattamento mediante Dossier non incide sulla possibilità di accedere alle cure mediche richieste. Tuttavia, in tale caso,

		per un massimo di dieci anni (Art. 4 D.M 14 febbraio 1997. I dati di accesso da parte dei professionisti al Suo Dossier Sanitario Elettronico verranno invece conservati per 24 mesi.	il professionista sanitario potrebbe non avere la possibilità di accedere alle informazioni che la riguardano relative ai suoi precedenti clinici. 5. In caso di revoca del consenso, il Dossier non sarà ulteriormente implementato, le informazioni in esso presenti devono restare disponibili al professionista che le ha redatte, ma non saranno più condivise con i professionisti degli altri reparti.
15.Realizzazione di foto e video realizzati durante gli eventi e servizi fotografici (shooting) e per la relativa pubblicazione, riproduzione, diffusione a mezzo: canali televisivi, siti web, applicazioni web e mobile, social media, a mezzo stampa e strumenti pubblicitari	Art. 9 par. 2 lett. a): l'interessato ha prestato il proprio consenso esplicito al trattamento di tali dati personali per una o più finalità specifiche consenso espresso.	I dati raccolti saranno conservati per un arco temporale non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati e/o per il tempo coerente con gli obblighi di legge. La verifica sull'obsolescenza dei dati conservati in relazione alle finalità per cui sono stati raccolti viene effettuata periodicamente.	Il consenso è facoltativo e l´eventuale mancato consenso al trattamento mediante Dossier non incide sulla possibilità di accedere alle cure mediche richieste.
16.Realizzazione di foto e video realizzati da soggetti terzi incaricati durante gli eventi e servizi fotografici (shooting) e per la relativa	Art. 9 par. 2 lett. a): l'interessato ha prestato il proprio consenso esplicito al trattamento di tali dati personali per una o più finalità specifiche consenso espresso.	I dati raccolti saranno conservati per un arco temporale non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati e/o per il tempo coerente con gli obblighi di legge. La	Il consenso è facoltativo e l´eventuale mancato consenso al trattamento mediante Dossier non incide sulla possibilità di

pubblicazione, riproduzione, diffusione a mezzo: canali televisivi, siti web, applicazioni web e mobile, social media, a mezzo stampa e strumenti pubblicitari		verifica sull'obsolescenza dei dati conservati in relazione alle finalità per cui sono stati raccolti viene effettuata periodicamente.	accedere alle cure mediche richieste.



VIDEOSORVEGLIANZA

In aggiunta a quanto sopra, la informiamo che ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 del Regolamento e dell'art. 13 del Codice, per esigenze di sicurezza degli ospiti presso la struttura sita in Vittuone, Prov. MI , Via Milano, n° 51/53 sono presenti apparecchiature di videosorveglianza in funzione 24h/24.

Il trattamento dei dati personali avverrà nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità degli ospiti medesimi con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità ed alla protezione dei dati personali.

In osservanza di quanto previsto dalle disposizioni di legge la informiamo circa le finalità e le modalità delle immagini registrate.

In particolare:

- Finalità: i dati raccolti mediante sistemi di videosorveglianza oggetto del trattamento sono trattati ed utilizzati esclusivamente per motivi di salvaguardia degli interessi di altra persona fisica (art. 6, co.1, lett. d) GDPR) e legittimo interesse del titolare (art. 6, co.1, lett. d) GDPR) allo scopo di tutelare il patrimonio aziendale;

- Modalità e durata della conservazione: il trattamento dei dati è eseguito attraverso procedure informatiche e l'eventuale visualizzazione avviene solo ad opera del Titolare. I dati sono conservati per la durata massima di 3 giorni con successiva cancellazione automatica;

- Comunicazione e/o diffusione: i dati non saranno diffusi, venduti o scambiati con soggetti

terzi, salvo l'utilizzo in caso di reati perpetrati ai danni del Titolare. In tal caso le immagini saranno messe a disposizione delle competenti Autorità;

- Natura del consenso: ai sensi degli artt. 24 del Codice e 9.1 del Regolamento il consenso al trattamento dei suddetti dati non è necessario in quanto gli stessi sono raccolti al solo fine di preservare e tutelare il patrimonio aziendale e di garantire la sicurezza dei luoghi di lavoro.



MODALITA' DI TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati potrà avvenire con o senza l'ausilio di strumenti manuali ed automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse, per il tramite di misure di sicurezza adeguate.

I Suoi dati saranno trattati da dipendenti del Titolare adeguatamente istruiti ed espressamente autorizzati dal Titolare del Trattamento.

I dati personali saranno conservati solo per il tempo necessario ai fini per cui sono raccolti, rispettando il principio di minimizzazione di cui all'articolo 5, comma 1, lettera c) del Regolamento, nonché gli obblighi di legge cui è tenuto il Titolare.

Maggiori informazioni sono disponibili presso il Titolare ai recapiti sopra indicati.



TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI TRAMITE DOSSIER SANITARIO ELETTRONICO

Il dossier sanitario elettronico (Cartella utente 4.0) contiene l'insieme dei dati personali generati da eventi clinici presenti e trascorsi nella struttura, messi in condivisione tra i diversi professionisti sanitari della nostra struttura, volta a documentare la Sua storia clinica in un sistema integrato. Lo scopo è di avere un insieme di informazioni personali che La riguardano che sia il più possibile completo e che documenti parte della sua storia sanitaria al fine di migliorare il processo di cura attraverso un accesso integrato a tali informazioni da parte del personale sanitario coinvolto.

Qualora Lei abbia dato il consenso, nel dossier sanitario saranno inseriti anche dati ricavati da orologi da polso o sensori nella postazione letto a lei assegnata.

DESTINATARI/CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI

Nello svolgimento della propria attività e per il perseguimento delle proprie finalità, il Titolare potrebbe comunicare i dati amministravi del soggetto tenuto al pagamento delle rette di degenza, i Suoi dati personali e relativi allo stato di salute, a:

a) Persone fisiche autorizzate dal Titolare al trattamento di dati personali ex art. 29 del Regolamento in ragione dell'espletamento delle loro mansioni lavorative (es. personale sanitario, socio-sanitario, educativo e amministrativo, ecc.);
b) Soggetti terzi in rapporto contrattuale (es. società capogruppo) o convenzionale con il Titolare (es. alcune delle prestazioni sanitarie potrebbero essere poi eseguite da altri soggetti esterni altamente qualificati per quella prestazione);
c) Organismi sanitari di controllo, ATS, organi della pubblica amministrazione, autorità di pubblica sicurezza, autorità giudiziaria ed altri soggetti, enti o autorità che agiscono nella loro qualità di titolari autonomi di trattamento, a cui sia obbligatorio comunicare i dati personali in forza di disposizioni di legge o di ordini delle autorità;
d) Enti assicurativi che abbiano stipulato un contratto con l'interessato o a favore di questo per l'esecuzione della prestazione;
e) L'ambito della comunicazione potrà essere esteso a favore di soggetti terzi aventi diritto e di chiunque l'interessato indichi espressamente (come familiari, caregiver, medico curante ecc…);
f) Alle Aziende sanitarie territoriali o ai Comuni nell'ipotesi di erogazione di servizi in convenzione con il S.S.N.;
g) Fornitori di servizi (come consulenti, istituti di credito, enti certificatori, la società di gestione dell'archivio delle cartelle cliniche, gestione delle conferme telefoniche delle prenotazioni di esami e/o visite, ecc.) i quali agiscono tipicamente in qualità di responsabili del trattamento ex art. 28 del Regolamento - strettamente correlati e funzionali all'attività del Titolare;
h) Società del gruppo Over che forniscono servizi infragruppo e che hanno sottoscritto specifico accordo di contitolarità ex art. 26 GDPR.



TRASFERIMENTO DATI VERSO UN PAESE EXTRA UE

I dati personali ed i dati sensibili non sono/saranno oggetto di diffusione (intendendosi per tale, il dare conoscenza di dati personali a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione), fatta salva l'ipotesi in cui la diffusione sia richiesta, in conformità alla legge, da forze di polizia, dall'autorità giudiziaria, da organismi di informazione e sicurezza o da altri soggetti pubblici per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione accertamento o repressione di reati.

Per quanto concerne l'eventuale futuro trasferimento dei dati personali verso Paesi Terzi, il Titolare rende noto che l'eventuale trattamento avverrà nel rispetto della normativa ovvero secondo una delle modalità consentite dalla legge vigente, quali ad esempio il consenso dell'interessato, l'adozione di Clausole Standard approvate dalla Commissione Europea, la selezione di soggetti aderenti a programmi internazionali per la libera circolazione dei dati (es. EU-USA). Maggiori informazioni sono disponibili presso il Titolare scrivendo all'indirizzo sopraindicato.



DIRITTI DEGLI INTERESSATI

L'interessato ha il diritto di chiedere al Titolare, in qualunque momento, l'accesso ai suoi dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o di opporsi al loro trattamento nei casi previsti dall'Art. 20 del Regolamento, ha diritto di richiedere la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'Art. 18 del Regolamento, nonché di ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati che lo riguardano (portabilità), nei casi previsti dall'Art. 20 del Regolamento.

Le richieste vanno rivolte per iscritto tramite email da inviarsi al Titolare.

L'interessato ha sempre diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo competente (Garante per la Protezione dei Dati Personali), ai sensi dell'Art. 77 del Regolamento, qualora ritenga che il trattamento dei suoi dati sia contrario alla normativa in vigore.

Allegato G

MENU' ESTIVO - 1° SETTIMANA

	PRANZO	CENA
LUNEDI'	Risotto allo zafferano (7)	Minestrone di verdure* (9)
	Crudo e melone	Gateaux di patate* (1,7)
	Insalata Mista (12)	Coste aglio e olio*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
MARTEDI'	Pasta al pomodoro (1)	Pasta e fagioli* (1)
	Scaloppine di pollo alla valdostana (7)	Involtini di prosciutto e formaggio (7)
	zucchine trifolate*	Fagiolini saltati*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
MERCOLEDI'	Pasta al pesto* (1,7,8)	Passato di verdura con crostini* (1,9)
	Hamburger di manzo* alla pizzaiola	Carpaccio di tacchino olio e limone (12)
	Spinaci all'olio*	Insalata di cannellini*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
GIOVEDI'	Insalata di riso (4,7,12)	Riso e pomodoro
	Cotoletta di pollo alla milanese* (1,3,6,7,8,9,10,12)	Frittata di zucchine* (3,7)
	Carote e piselli saltati*	Patate lesse
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
VENERDI'	Pasta al tonno (1,4)	Zuppa di verdure con pasta* (1,9)
	Platessa con zucchine* (4)	Ricotta al forno (1,7)
	Finocchi cipolle e olive*	Broccoli funghetto*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
SABATO	Crespelle ricotta e spinaci* (1,2,3,4,7,8,9,10,14)	Minestra d'orzo* (1,9)
	Verdure ripiene (3,7)	Pizza margherita (1,7)
	Patate Arrosto	Barbabietole all'olio
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
DOMENICA	Gnocchi al pomodoro* (1,3,6,7,10,12)	Tortellini in brodo (1,3)
	Tacchino tonnato (3,4)	Spinacina (1,3,6,8,9,12)
	Patate, fagiolini e pomodori in insalata*	Melanzane grigliate*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
	dolce	
ALTERNATIVE:	PRANZO	CENA
	per tutti i pasti è disponilibe in alternativa al primo piatto: riso bianco, riso rosso, pasta al pomodoro, pasta al ragù, pasta al pesto, pastina	
	polpette al sugo, prosciutto cotto	Lunedì: prosciutto crudo o Mozzarella
		Martedì: Prosciutto cotto o Cresenza
		Mercoledì: Salame Milano o Emmenthal
		Giovedì: Speck o Taleggio
		Venerdì: Mortadella o Caprino
		Sabato: Bresaola o Formaggio fresco
		Domenica: Salame Milano o Gorgonzola
LEGENDA:	* CONTIENE ALMENO UN PRODOTTO SURGELATO / CONGELATO	
ALLERGENI:	(1) CEREALI (2) CROSTACEI (3) UOVA (4) PESCE (5) ARACHIDI (6) SOIA (7) LATTE (8)FRUTTA GUSCIO	
	(9) SEDANO (10) SENAPE (11) SEMI DI SESAMO (12) ANIDRIDE SOLFOROSA O SOLFITI (13) LUPINI (14) MOLLUSCHI	

MENU' ESTIVO - 2° SETTIMANA

	PRANZO	CENA
LUNEDI'	Risotto allo zafferano (7)	Vellutata di carote con crostini* (1,9)
	Arista al forno*	Polpettine al pomodoro* (1,6)
	Zucchine all'olio*	Cavolfiori saltati*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
MARTEDI'	Pasta al ragù* (1,9)	Minestrone di verdure* (9)
	Scaloppine di pollo al limone (12)	Caprese (7,12)
	Finocchi gratinati*	Insalata di fagioli*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
MERCOLEDI'	Pasta pomodoro e basilico* (1,9)	Zuppa di lenticchie*
	Bocconcini di tacchino con piselli*	Tomino alla griglia (7)
	Piselli saltati*	Pomodori gratinati (1)
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
GIOVEDI'	Insalata di riso (4,7,12)	Passato di verdura con crostini* (1,9)
	Coscette di pollo al forno*	Insalata di manzo*
	Fagiolini al pomodoro*	Insalata Mista (12)
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
VENERDI'	Pasta gamberi e zucchine* (1,2)	Ravioli di magro in brodo
	Sogliola gratinata al forno* (1,4)	Uova strapazzate al pomodoro (3,7)
	Carote trifolate*	Erbette all'agro*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
SABATO	Gnocchi alla romana (1,3,6,7,10)	Zuppa di verdure* (9)
	Insalata di pollo e verdure* (12)	Focaccia farcita (1,7)
	Peperoni grigliati*	Broccoli saltati*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
DOMENICA	Pasta pasticciata (1,7)	Riso patate e piselli*
	Arrosto di vitello*	Bastoncini di merluzzo* (4)
	Patate al forno	Cipolline in agrodolce (12)
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
	Dolce	
ALTERNATIVE:	PRANZO	CENA
	per tutti i pasti è disponilibe in alternativa al primo piatto: riso bianco, riso rosso, pasta al pomodoro, pasta al ragù, pasta al pesto, pastina	
	polpette al sugo, prosciutto cotto	Lunedì: prosciutto crudo o Mozzarella
		Martedì: Prosciutto cotto o Cresenza
		Mercoledì: Salame Milano o Emmenthal
		Giovedì: Speck o Taleggio
		Venerdì: Mortadella o Caprino
		Sabato: Bresaola o Formaggio fresco
		Domenica: Salame Milano o Gorgonzola
LEGENDA:	* CONTIENE ALMENO UN PRODOTTO SURGELATO / CONGELATO	
ALLERGENI:	(1) CEREALI (2) CROSTACEI (3) UOVA (4) PESCE (5) ARACHIDI (6) SOIA (7) LATTE (8)FRUTTA GUSCIO	
	(9) SEDANO (10) SENAPE (11) SEMI DI SESAMO (12) ANIDRIDE SOLFOROSA O SOLFITI (13) LUPINI (14) MOLLUSCHI	

MENU' ESTIVO - 3° SETTIMANA

	PRANZO	CENA
LUNEDI'	Risotto ai funghi* (7)	Passato di verdura* (9)
	Polpettine al pomodoro* (1,6)	Insalata tonno e fagioli*
	Fagiolini saltati*	Patate prezzemolate*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
MARTEDI'	Pasta con zucchine e speck* (1)	Zuppa di pasta e ceci* (1)
	Bollito misto con salsa verde*	Tortino di Brie* (1,3,7)
	Erbette all'olio*	Piselli saltati*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
MERCOLEDI'	Pasta pomodoro e ricotta (1,7)	Riso e prezzemolo
	Coniglio in umido*	Involtini di prosciutto e formaggio (7)
	Patate Arrosto	Pomodori gratinati (1)
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
GIOVEDI'	Pasta all'amatriciana* (1)	Zuppa di verdure con pasta* (1,9)
	Salamella alla griglia	Uova sode con maionese (3)
	Finocchi gratinati*	Barbabietole all'olio
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
VENERDI'	Pasta al salmone (1,4,7)	Ravioli in brodo (1,3,7,12)
	Passera di mare alla livornese* (4)	Insalata di pollo*
	Broccoli saltati*	Zucchine all'olio*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
SABATO	Risotto alla parmigiana (7)	Minestra d'orzo* (1,9)
	Tacchino tonnato (3,4)	Pizza margherita (1,7)
	Melanzane grigliate*	Coste saltate*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
DOMENICA	Ravioli al ragù* (9)	Risi e bisi*
	Bocconcini di manzo con funghi*	Caprino con pesto e basilico* (7,8)
	Purè (7)	Insalata di pomodori
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
	Dolce	

ALTERNATIVE:	PRANZO	CENA
	per tutti i pasti è disponilibe in alternativa al primo piatto: riso bianco, riso rosso, pasta al pomodoro, pasta al ragù, pasta al pesto, pastina	
	polpette al sugo, prosciutto cotto	Lunedì: prosciutto crudo o Mozzarella
		Martedì: Prosciutto cotto o Cresenza
		Mercoledì: Salame Milano o Emmenthal
		Giovedì: Speck o Taleggio
		Venerdì: Mortadella o Caprino
		Sabato: Bresaola o Formaggio fresco
		Domenica: Salame Milano o Gorgonzola

LEGENDA:	* CONTIENE ALMENO UN PRODOTTO SURGELATO / CONGELATO
ALLERGENI:	(1) CEREALI (2) CROSTACEI (3) UOVA (4) PESCE (5) ARACHIDI (6) SOIA (7) LATTE (8)FRUTTA GUSCIO
	(9) SEDANO (10) SENAPE (11) SEMI DI SESAMO (12) ANIDRIDE SOLFOROSA O SOLFITI (13) LUPINI (14) MOLLUSCHI

MENU' ESTIVO - 4° SETTIMANA

	PRANZO	CENA
LUNEDI'	Risotto al radicchio e scamorza (7)	Vellutata di porri con crostini* (1)
	Coppa al forno con carciofi*	Pollo lesso con maionese* (3)
	Verdure grigliate	Cavolfiori gratinati* (1,7)
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
MARTEDI'	Pasta al pesto* (1,7,8)	Minestrone di verdure* (9)
	Bocconcini di pollo estivi	Spinacina (1,3,6,8,9,12)
	Patate e fagiolini*	Erbette all'agro*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
MERCOLEDI'	Gnocchi al ragù* (1,3,6,7,9,10,12)	Minestra di ceci con pasta* (1)
	Cotoletta di pollo alla milanese* (1,3,6,7,8,9,10,12)	Polpette al vino bianco* (1,6)
	Insalata Mista (12)	Carote saltate*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
GIOVEDI'	Pasta alla Norma (1)	Minestra d'orzo con verdure* (1,9)
	Salsiccia piselli e funghi*	Scaloppine di pollo al limone (12)
	Patate al forno	Insalata di pomodori
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
VENERDI'	Risotto alla Marinara* (2,14)	Pasta e legumi* (9)
	Merluzzo gratinato* (1)	Uova strapazzate al pomodoro (3,7)
	Zucchine alla greca* (7)	Barbabietole all'olio
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
SABATO	Insalata di riso (4,7,12)	Crema di piselli con crostini* (1)
	Cordon bleu* (1,7)	Focaccia farcita (1,7)
	Patate lesse	Fagiolini all'agro* (12)
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
DOMENICA	Lasagne alla bolognese* (7,9)	Ravioli in brodo (1,3,7,12)
	Coscette di pollo arrosto*	Caprese (7,12)
	Verdure miste al forno	Cipolline in agrodolce (12)
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
	Dolce	
ALTERNATIVE	PRANZO	CENA
	per tutti i pasti è disponilibe in alternativa al primo piatto: riso bianco, riso rosso, pasta al pomodoro, pasta al ragù, pasta al pesto, pastina	
	polpette al sugo, prosciutto cotto	Lunedì: prosciutto crudo o Mozzarella
		Martedì: Prosciutto cotto o Cresenza
		Mercoledì: Salame Milano o Emmenthal
		Giovedì: Speck o Taleggio
		Venerdì: Mortadella o Caprino
		Sabato: Bresaola o Formaggio fresco
		Domenica: Salame Milano o Gorgonzola
LEGENDA:	* CONTIENE ALMENO UN PRODOTTO SURGELATO / CONGELATO	
ALLERGENI:	(1) CEREALI (2) CROSTACEI (3) UOVA (4) PESCE (5) ARACHIDI (6) SOIA (7) LATTE (8)FRUTTA GUSCIO	
	(9) SEDANO (10) SENAPE (11) SEMI DI SESAMO (12) ANIDRIDE SOLFOROSA O SOLFITI (13) LUPINI (14) MOLLUSCHI	

MENU' SETTIMANA 1° INVERNO

	PRANZO	CENA
LUNEDI'	Risotto con asparagi e pancetta* (7,12)	Vellutata di ceci con crostini (1)
	Merluzzo in umido* (4)	Caprese (7,12)
	Melanzane grigliate*	Cavolfiori gratinati* (1,7)
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
MARTEDI'	Pasta radicchio e speck (1)	Zuppa di pasta e fagioli (1)
	Scaloppine di pollo ai funghi*	Frittata di zucchine* (3,7)
	Patate lesse	Finocchi gratinati*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
MERCOLEDI'	Pastina (1)	Minestrone con pasta* (1,9)
	Polenta (1) e Bruscit* / Zola (7)	Pollo lesso con maionese* (3)
	Verdure miste al forno*	Broccoli funghetto*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
GIOVEDI'	Gnocchi al pomodoro* (1,3,6,7,10,12)	Riso e prezzemolo
	Coppa arrosto al vino rosso* (12)	Omelette formaggio e prosciutto* (1,2,3,4,7,8,9,10,14)
	Spinaci aglio e olio*	Piselli e carciofi in umido*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
VENERDI'	Risotto alla Marinara* (2,14)	Crema di patate e porri con crostini*
	Filetto Platessa dorato* (1,4,7)	Insalata invernale di cannellini con tonno* (7,12)
	Tris di verdure gratinate* (1,7)	Zucchine all'olio*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
SABATO	Pasta alla puttanesca*	Minestra d'orzo* (1,9)
	Cotechino	Pizza margherita (1,7)
	Lenticchie in umido*	Carote gratinate* (1,7)
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
DOMENICA	Lasagne alla bolognese* (7,9)	Tortellini in brodo (1,3)
	Arrosto di vitello*	Passera pomodoro e cipolla* (4)
	Patate al forno	Erbette all'olio*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
	Dolce	
ALTERNATIVE:	PRANZO	CENA
	per tutti i pasti è disponilibe in alternativa al primo piatto: riso bianco, riso rosso, pasta al pomodoro, pasta al ragù, pasta al pesto, pastina	
	polpette al sugo, prosciutto cotto	Lunedì: prosciutto crudo o Mozzarella
		Martedì: Prosciutto cotto o Cresenza
		Mercoledì: Salame Milano o Emmenthal
		Giovedì: Speck o Taleggio
		Venerdì: Mortadella o Caprino
		Sabato: Bresaola o Formaggio fresco
		Domenica: Salame Milano o Gorgonzola
LEGENDA:	* CONTIENE ALMENO UN PRODOTTO SURGELATO / CONGELATO	
ALLERGENI:	(1) CEREALI (2) CROSTACEI (3) UOVA (4) PESCE (5) ARACHIDI (6) SOIA (7) LATTE (8)FRUTTA GUSCIO	
	(9) SEDANO (10) SENAPE (11) SEMI DI SESAMO (12) ANIDRIDE SOLFOROSA O SOLFITI (13) LUPINI (14) MOLLUSCHI	

MENU' SETTIMANA 2° INVERNO

	PRANZO	CENA
LUNEDI'	Risotto zafferano e salsiccia (4)	Minestrone con riso* (9)
	Arrosto di tacchino agli agrumi*	Sogliola alla mugnaia* (4,7)
	Patate e fagiolini*	Pomodori gratinati (1)
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
MARTEDI'	Pastina (1)	Zuppa di pasta e ceci* (1)
	Salsiccia con polenta (1)	Omelette di caprino e pesto (1,2,3,4,7,8,9,10,14)
	Funghi trifolati*	Zucchine grigliate*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
MERCOLEDI'	Pasta al Gorgonzola (7)	Passato di verdura con crostini* (1,9)
	Sogliola al limone* (4,7,12)	Ricotta al forno (1,7)
	Zucchine all'olio*	Finocchi gratinati*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
GIOVEDI'	Pasta alla Norma (1)	Ravioli in brodo (1,3,7,12)
	Brasato di manzo* con polenta (12) (1)	Scaloppine di pollo al limone (12)
	Purè (7)	Coste aglio e olio*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
VENERDI'	Risotto alla parmigiana (7)	Vellutata di ceci con crostini (1)
	Merluzzo alla mediterranea* (4)	Spinacina (1,3,6,8,9,12)
	Peperoni grigliati*	Cavolfiori saltati*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
SABATO	Pasta pomodoro e ricotta (1,7)	Zuppa di legumi con pasta* (1,9)
	Bocconcini di tacchino con piselli*	Focaccia farcita (1,7)
	Patate al forno	Cipolline in agrodolce (12)
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
DOMENICA	Ravioli al ragù* (9)	Pasta e fagioli* (1)
	Coscette di pollo arrosto*	Tomino alla griglia (7)
	zucchine trifolate*	Piselli saltati*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
	dolce	
ALTERNATIVE:	PRANZO	CENA
	per tutti i pasti è disponilibe in alternativa al primo piatto: riso bianco, riso rosso, pasta al pomodoro, pasta al ragù, pasta al pesto, pastina	
	polpette al sugo, prosciutto cotto	Lunedì: prosciutto crudo o Mozzarella
		Martedì: Prosciutto cotto o Cresenza
		Mercoledì: Salame Milano o Emmenthal
		Giovedì: Speck o Taleggio
		Venerdì: Mortadella o Caprino
		Sabato: Bresaola o Formaggio fresco
		Domenica: Salame Milano o Gorgonzola
LEGENDA:	* CONTIENE ALMENO UN PRODOTTO SURGELATO / CONGELATO	
ALLERGENI:	(1) CEREALI (2) CROSTACEI (3) UOVA (4) PESCE (5) ARACHIDI (6) SOIA (7) LATTE (8)FRUTTA GUSCIO	
	(9) SEDANO (10) SENAPE (11) SEMI DI SESAMO (12) ANIDRIDE SOLFOROSA O SOLFITI (13) LUPINI (14) MOLLUSCHI	

MENU' SETTIMANA 3° INVERNO

	PRANZO	CENA
LUNEDI'	Risotto ai funghi* (7)	Zuppa di farro* (1,9)
	Salamella alla griglia	(1,2,3,4,7,8,9,10,14) Omelette di salame e formaggio
	Verdure miste al forno	Fagiolini saltati*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
MARTEDI'	Pasta con pancetta e zucchine* (1)	Risi e bisi*
	Cotoletta di pollo alla milanese* (1,3,6,7,8,9,10,12)	Tortino di Brie* (1,3,7)
	Erbette all'olio*	Tris di verdure gratinate* (1,7)
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
MERCOLEDI'	Pastina (1)	Passato di verdura con crostini* (1,9)
	Cassoeula / Zola (7) con polenta (1)	Merluzzo gratinato* (1,4)
	Spinaci all'olio*	Carote e piselli saltati*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
GIOVEDI'	Pasta al pomodoro (1)	Zuppa di pasta e fagioli (1)
	Frittata di zucchine* (3,7)	Scaloppine di pollo al limone (12)
	Purè (7)	zucchine trifolate*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
VENERDI'	Pasta al tonno (1,4)	Minestrone con riso* (9)
	Filetto Platessa dorato* (1,4,7)	Verdure ripiene (3,7)
	Finocchi gratinati*	Barbabietole all'olio
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
SABATO	Pasta all'amatriciana* (1)	Stracciatella (1,3)
	Cordon bleu* (1,7)	Pizza margherita (1,7)
	Peperoni grigliati*	Spinaci gratinati* (1,7)
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
DOMENICA	Pasta pasticciata (1,7)	Ravioli in brodo (1,3,7,12)
	Trippa alla Milanese* (9)	Uova sode con maionese (3)
	Carote e fagiolini saltati*	Pomodori gratinati (1)
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
	dolce	
ALTERNATIVE	PRANZO	CENA
	per tutti i pasti è disponilibe in alternativa al primo piatto: riso bianco, riso rosso, pasta al pomodoro, pasta al ragù, pasta al pesto, pastina	
	polpette al sugo, prosciutto cotto	Lunedì: prosciutto crudo o Mozzarella
		Martedì: Prosciutto cotto o Cresenza
		Mercoledì: Salame Milano o Emmenthal
		Giovedì: Speck o Taleggio
		Venerdì: Mortadella o Caprino
		Sabato: Bresaola o Formaggio fresco
		Domenica: Salame Milano o Gorgonzola
LEGENDA:	* CONTIENE ALMENO UN PRODOTTO SURGELATO / CONGELATO	
ALLERGENI:	(1) CEREALI (2) CROSTACEI (3) UOVA (4) PESCE (5) ARACHIDI (6) SOIA (7) LATTE (8)FRUTTA GUSCIO	
	(9) SEDANO (10) SENAPE (11) SEMI DI SESAMO (12) ANIDRIDE SOLFOROSA O SOLFITI (13) LUPINI (14) MOLLUSCHI	

MENU' SETTIMANA 4° INVERNO

	PRANZO	CENA
LUNEDI'	Risotto spinaci e taleggio* (7,12)	Minestrone con pasta* (1,9)
	Arrosto di tacchino con carciofi*	Pollo lesso con salsa verde*
	Verdure grigliate	Coste aglio e olio*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
MARTEDI'	Pastina (1)	Vellutata di ceci con crostini (1)
	Brasato di manzo*(12) / Zola (7) con polenta (1)	Passera in umido* (4)
	Radicchio al forno	Cavolfiori saltati*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
MERCOLEDI'	Gnocchi al ragù* (1,3,6,7,9,10,12)	Zuppa di farro con verdure* (1,9)
	Bocconcini di pollo al curry (12)	Uova strapazzate al pomodoro (3,7)
	Broccoletti all'olio*	Zucchine e carote*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
GIOVEDI'	Pasta al pesto* (1,7,8)	Tortellini in brodo (1,3)
	Scaloppine alla pizzaiola	Zucchine ripiene (3,7)
	Spinaci all'olio*	Finocchi gratinati*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
VENERDI'	Risotto gamberi e zucchine* (2,7)	Pasta e fagioli* (1)
	Sogliola alla mugnaia* (4,7)	Caprino con pesto e basilico* (7,8)
	Fagiolini al pomodoro*	Patate lesse
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
SABATO	Gnocchi alla romana (1,3,6,7,10)	Zuppa di pasta e ceci* (1)
	Bocconcini di tacchino con piselli*	Focaccia farcita (1,7)
	Purè (7)	Carote trifolate*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
DOMENICA	Pizzoccheri alla Valtellinese* (7)	Zuppa di orzo con verdure* (1,9)
	Coniglio in umido*	Bastoncini di merluzzo* (4)
	Patate al forno	Piselli e carciofi in umido*
	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
	Dolce	
ALTERNATIVE	PRANZO	CENA
	per tutti i pasti è disponilibe in alternativa al primo piatto: riso bianco, riso rosso, pasta al pomodoro, pasta al ragù, pasta al pesto, pastina	
	polpette al sugo, prosciutto cotto	Lunedì: prosciutto crudo o Mozzarella
		Martedì: Prosciutto cotto o Cresenza
		Mercoledì: Salame Milano o Emmenthal
		Giovedì: Speck o Taleggio
		Venerdì: Mortadella o Caprino
		Sabato: Bresaola o Formaggio fresco
		Domenica: Salame Milano o Gorgonzola
LEGENDA:	* CONTIENE ALMENO UN PRODOTTO SURGELATO / CONGELATO	
ALLERGENI:	(1) CEREALI (2) CROSTACEI (3) UOVA (4) PESCE (5) ARACHIDI (6) SOIA (7) LATTE (8)FRUTTA GUSCIO	
	(9) SEDANO (10) SENAPE (11) SEMI DI SESAMO (12) ANIDRIDE SOLFOROSA O SOLFITI (13) LUPINI (14) MOLLUSCHI	

Allegato H

REGOLAMENTO

CONDIZIONI DI ACCOGLIENZA

1.a - Caratteristiche della Residenza

La Residenza in oggetto è una Residenza Sanitario Assistenziale ai sensi della normativa vigente (di seguito per brevità anche RSA).

Resta espressamente pattuito che i responsabili della RSA (qui di seguito per brevità la Direzione), sentito eventualmente il parere del Responsabile Medico della RSA stessa, hanno in qualsiasi momento ogni più ampia facoltà di richiedere e disporre l'immediato ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera o simile, qualora ciò venga ritenuto, a loro insindacabile giudizio, necessario o comunque opportuno.

La responsabilità di decidere e/o prescrivere eventuali cure o terapie di cui l'ospite necessitasse è rimessa alla decisione e responsabilità del Responsabile Medico della RSA. La terapia prescritta dal Medico di Base e/o dall'Ospedale all'ospite prima dell'entrata in struttura potrà subire dei cambiamenti o adattamenti a discrezione del Responsabile Medico della RSA.

1.b - Accesso

La RSA accoglie persone ultrasessantacinquenni parzialmente e non totalmente autosufficienti. La RSA non darà accoglienza a persone che non rispondano ai requisiti richiesti dalle RSA e/o previsti dalla Legge Regionale 23 gennaio 1986 nr. 1 della Regione Lombardia.

Nello specifico, l'accesso in RSA è gestito attraverso una lista d'attesa seguendo solo ed esclusivamente il criterio cronologico.

1.c - Documentazione Necessaria

Alla richiesta di accoglienza presso la RSA devono essere allegati:

- Carta Identità in corso di validità (copia)
- Codice fiscale (copia)
- Tesserino Sanitario (originale)
- Tessera esenzione/invalidità (originale)
- Attestazione invalidità – verbale invalidità (copia)
- Documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri con eventuali cartelle cliniche o certificati medici recenti (originale)
- Relazione del medico curante e/o del medico ospedaliero se la persona è ricoverat con attestazione delle patologie e delle terapie in corso e dichiarazione che la persona da ospitare è idonea a vivere in comunità ed è esente da malattie infettive, contagiose e psichiche che possano mettere in pericolo la propria o altrui incolumità (originale).

Il delegato e/o l'ADS si obbliga a sottoscrivere il contratto insieme con l'ospite o eventualmente in nome e per conto dell'ospite stesso o anche a titolo personale assumendosi in ogni caso la responsabilità, eventualmente in solido con l'ospite per ogni obbligazione scaturente dal contratto. Inoltre, il delegato, eventualmente insieme all'ospite, è il referente della RSA e comunque il soggetto responsabile per ogni questione concernente il rapporto con l'ospite ed ogni aspetto connesso, anche nei confronti di terzi (familiari, conoscenti, ecc.) che siano a qualunque titolo in rapporti con l'ospite.

Il delegato, la famiglia e/o l'ADS è tenuto a fornire il proprio indirizzo, numeri telefonici ed altri codici di reperibilità garantendone espressamente la veridicità e con espresso impegno a comunicare alla Direzione con la massima tempestività ogni variazione. La Direzione si riserva ogni più ampia facoltà di chiedere documentazione ulteriore rispetto a quella sopra indicata.

Si richiama espressamente l'attenzione della famiglia e/o del delegato e/o dell'ADS sul fatto che qualora uno qualsiasi dei documenti presentati alla RSA dovesse risultare, in tutto o in parte, falso e/o inesatto e/o incompleto o comunque non perfettamente in regola, la RSA avrà la facoltà di risolvere il contratto con effetto immediato, anche ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, riservata ogni opportuna azione giudiziaria.

1.d - Assegnazione dell'abitazione

Prima dell'ingresso la famiglia e/o il delegato e/o l'ADS sono tenuti a prendere visione dell'abitazione che sarà messa a disposizione dell'ospite; a dichiarare, con la firma del presente contratto, la loro accettazione di detta abitazione e la sua idoneità anche per ciò che concerne strutture, arredi, impianti ed apparecchiature di ogni tipo; nonché a concordare con la Direzione la data di assegnazione dell'abitazione, anche ai fini della decorrenza del corrispettivo.

La Direzione si riserva comunque il diritto di cambiare, nel corso del soggiorno, l'abitazione messa a disposizione dell'ospite in considerazione di mutate condizioni psico-fisiche e/o ottimizzazione delle relazioni interpersonali senza previa autorizzazione del delegato e/o dell'ADS.

1.e - Corredo

All' atto dell'ingresso l'ospite deve disporre di un corredo personale d'abbigliamento decoroso, pulito e la sintonia con l'ambiente. La Direzione si riserva il diritto di esaminare quanto sopra anche prima dell'accettazione dell'ospite e comunque in qualsiasi momento nel corso del rapporto e di esigere eventuali modifiche e/o integrazioni del corredo.

2.REGOLAMENTO INTERNO

2.a - L'uso dei servizi comuni

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

L'ospite, compatibilmente con il suo stato di condizione psicofisica così come accertato dal/i medico/i della RSA, è libero di utilizzare tutti gli spazi della struttura messi a disposizione per gli ospiti, ricevere visite, invitare parenti ed amici nei locali comuni, purché in numero e in condizioni tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri ospiti.

Anche ai fini di una corretta e puntuale erogazione del servizio, l'ospite è tenuto a comunicare in forma scritta alla Direzione le uscite anche temporanee dalla RSA.

2.b - L'uso dell'Abitazione

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

L'ospite si impegna in particolare a:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente ed in particolare di pulizia e decoro dell'abitazione;
- mantenere in buono stato l'abitazione, custodendo e adoperando diligentemente gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate ed adeguandosi alle richieste della Direzione al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- segnalare alla Direzione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'abitazione.

L'ospite riconosce il diritto al personale di servizio di entrare con la chiave generale nell'abitazione per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni e comunque in ogni caso ritenuto opportuno dalla Direzione.
Salvo impedimento per ragioni di salute l'ospite è tenuto a lasciare libera l'abitazione non oltre l'orario stabilito per dare corso alle operazioni di pulizia dell'abitazione stessa e del piano.

L'abitazione potrà essere in tutto o in parte arredata con suppellettili, quadri e foto di proprietà dell'ospite. Il balcone è soggetto ai vincoli di uniformità dettati dalla Direzione per la salvaguardia dell'immagine del complesso residenziale; quindi è vietato stendere o esporre

indumenti, asciugamani ed effetti personali di qualsiasi tipo, così come collocare tende, strutture o manufatti non autorizzati dalla Direzione.

Resta espressamente inteso che la RSA non assume alcuna responsabilità per oggetti di valore di qualsiasi tipo (ivi compresi denaro, titoli, ecc.) di proprietà dell'ospite, salvo che detti oggetti siano depositati presso la cassetta di sicurezza della Direzione, con accettazione del relativo regolamento firmato dall'ospite e/o dal delegato.

2.c - I servizi dell'abitazione

Ogni abitazione è munita di telefono e televisore. L'uso di apparecchi radio e/o audiovisivi in orari di silenzio è permesso solo con auricolari o sistemi analoghi. Il pagamento delle spese telefoniche è ad esclusivo carico dell'ospite.

Il servizio di pulizia dell'abitazione ed il cambio della biancheria da bagno e da camera, svolto da personale qualificato, sono effettuati tra le ore 8 e le ore 12.30. Durante le operazioni di pulizia l'ospite dovrà lasciare libera l'abitazione, fatta eccezione per le degenze dovute a ragioni di salute.

2.d - Il vitto

Il vitto consiste in prima colazione, pranzo, merenda, cena.

Il pranzo e la cena sono composti da portate come da menù stagionale esposto, comprendono vino (se richiesto) e caffè serviti a tavola. Il menù giornaliero viene reso noto a tutti gli ospiti mediante esposizione dello stesso.

Per disposizioni ATS e per opportune norme igieniche non è possibile tenere in camera cibi deteriorabili e/o far conservare cibi presso il frigo di piano.

2. e - Comportamenti e rapporti interpersonali

Gli ospiti devono tenere, fra di loro e con il personale della RSA, rapporti di reciproco rispetto e comprensione. La Direzione resta a disposizione degli ospiti per qualsiasi segnalazione di ogni eventuale carenza di qualsiasi tipo nei servizi prestati dalla RSA.

L'ospite è invitato a curare la propria immagine ed igiene personale, per sé stesso per offrire agli altri ospiti una presenza gradevole. Sono vietati all'ospite tutti i comportamenti e gli atti anche potenzialmente dannosi a sé e/o ad altre persone e/o cose, nonché ogni comportamento non decoroso e civile, ed in particolare è vietato:

- lavare indumenti nel bagno dell'abitazione;
- installare tende di qualsiasi modello senza l'autorizzazione della Direzione;
- stendere capi di biancheria alle finestre o nei locali comuni;

- porre vasi da fiori od altri oggetti sui davanzali o nei balconi senza l'autorizzazione della Direzione;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano dare disturbo ad altri ospiti;
- istallare apparecchi di riscaldamento o di cottura di qualsiasi genere;
- tenere in camera cibi deteriorabili;
- gettare acqua, immondizie od altro fuori degli appositi siti o recipienti;
- versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- compiere atti che possono nuocere ai vicini di abitazione, come sbattere porte, ecc.;
- asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- vietato fumare in tutta la RSA;
- solo previa autorizzazione della Direzione è possibile portare animali di piccola taglia all'interno della RSA per il tempo necessario della visita della famiglia.

3. SERVIZI DELLA RSA

3.a - Residenza Sanitario Assistenziale (RSA)

La RSA assicura all'ospite un efficiente servizio di soggiorno a carattere alberghiero unito all'assistenza socioassistenziale e sanitaria continuativa, quale sussidio al superamento delle condizioni di non autosufficienza, in collegamento ai servizi sanitari zonali di base.

3.b - Servizi forniti dalla RSA

La RSA fornisce un servizio di assistenza socioassistenziale e sanitaria elaborato secondo un Piano di Assistenza Individualizzato, appositamente studiato per l'ospite dal personale socioassistenziale e sanitario della struttura, e secondo la normativa vigente.

3.c - Servizi all'ospite resi da personale esterno

Qualora l'ospite e/o il delegato intendessero disporre di una assistenza aggiuntiva di qualsiasi tipo che richieda l'attività di personale non disponibile nei servizi forniti della RSA, dovranno chiedere preventivamente l'autorizzazione scritta della direzione, specificando nome, cognome, e indirizzo della persona di cui si chiede l'autorizzazione ad accedere presso la RSA, con indicazione degli orari e del periodo.

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

Resta ovviamente inteso che la Direzione si riserva ogni più ampia facoltà di revocare in qualsiasi momento l'autorizzazione di cui sopra e quindi di vietare l'accesso alla Residenza al personale

dell'ospite, senza che siano dovuti risarcimenti, indennizzi, o qualsiasi altro importo a qualsivoglia titolo.

4. ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA E SOCIO-ASSISTENZIALE

4.a - Il Medico

In conformità a quanto previsto al punto 1.a precedente, la RSA (con onere a proprio carico) assicura agli ospiti accreditati l'assistenza medica di base con la conseguente cancellazione degli ospiti dagli elenchi dei rispettivi medici di base e l'adozione dei codici relativi.

4.b - Malattia dell'ospite

Fermo restando quando previsto al punto 1.a precedente, e comunque con la più ampia facoltà della RSA di agire diversamente ove ritenuto opportuno, si porta a conoscenza dell'ospite e/o del delegato che, di prassi, varranno le seguenti regola in caso di malattie dell'ospite:

- in caso di malattia in forma acuta e di breve decorso, l'ospite riceverà le cure del caso presso la propria abitazione nella RSA;
- in caso di prolungarsi della malattia, così come in ogni caso di affezione che richieda assistenza ospedaliera, ovvero necessità di cure mediche specialistiche o di assistenza particolare, su giudizio del medico dell'ospite e/o di quello della RSA - sentito, ove possibile, l'ospite e/o il delegato - l'ospite viene inviato in idoneo luogo di cura.

4.c - Assistenza infermieristica e socioassistenziale

Si ribadisce espressamente che la RSA fornirà all'ospite un'assistenza infermieristica, riabilitativa e socioassistenziale secondo quanto esplicitato al punto 3 precedente. Ove l'ospite intendesse avvalersi, in particolari situazioni, ovvero in via continuativa, di un'assistenza aggiuntiva di altro tipo, dovrà adeguarsi a quanto precedentemente previsto al punto 3.

Spetta alla RSA assicurare l'assistenza farmaceutica di base e fornire, con oneri a proprio carico, agli ospiti aventi diritto (invalidi riconosciuti o ad essi assimilabili ai sensi dell'Art. 4 del D.M. 28.12.1992) gli ausili per incontinenti erogabili in conformità alle prescrizioni del vigente nomenclatore che, come noto, predetermina le tipologie erogabili, le quantità massime erogabili, i mix compositivi possibili delle diverse tipologie, nonché i costi derivanti da tali forniture.

5. ACCETTAZIONE REGOLAMENTO

Dichiaro che il Regolamento mi è stato illustrato e spiegato in ogni sua parte da una persona incaricata dalla RSA. Con la sottoscrizione del presento atto dichiaro di avere preso visione del Regolamento e di accettarne tutte le clausole ivi contenute.

AV VITTUONE SRL	L' OSPITE	IL DELEGATO
_____	_____	_____

Allegato I

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia, esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di ***giustizia sociale***, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene 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. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- il principio di ***solidarietà***, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del

cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

- il principio di ***salute***, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

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

	aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, sociosanitario e socioassistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Allegato L

LISTINO PREZZI SERVIZIO PARRUCCHIERA

Applicato agli Ospiti della Residenza Orchidea

• TAGLIO	12 €uro
• PIEGA + SHAMPOO	12 €uro
• MUOSSE/BALSAMO	2 €uro
• COLORE	25 €uro
• PERMANENTE	25 €uro