



FONDAZIONE RICOVERO MARTINELLI ONLUS

CARTA DEI SERVIZI



Via Martinelli n. 45
20092 Cinisello Balsamo (MI)
Tel: 02-660541 – Fax: 02-66049055

www.fondazionemartinelli.org
info@fondazionemartinelli.org - protocollo@pec.fondazionemartinelli.org



LA FONDAZIONE RICOVERO MARTINELLI: DAL 1932 AL SERVIZIO DEI NOSTRI CARI

Amministratori, Direttore e Personale della Fondazione Martinelli di Cinisello Balsamo vi danno un caloroso benvenuto nella Residenza Sanitaria Assistenziale “Carlo Martinelli” di Cinisello Balsamo.

La R.S.A., operativa tutti i giorni dell’anno, 24 ore su 24, è autorizzata ed accreditata per 215 posti letto ordinari, dei quali 202 posti letto accreditati ed a contratto con Regione Lombardia ed ATS della Città Metropolitana di Milano.

La R.S.A. accoglie, in lungodegenza, anziani, che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età e siano non autosufficienti e, poiché priva di nucleo specialistico dedicato, non affetti da patologia Alzheimer e/o comportamentali.

La Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani (R.S.A.), si trova a Cinisello Balsamo in via Laura Vicuña n. 2, e comprende due edifici attrezzati di biblioteca, sala congressi, cappella, ambulatori medici, palestre fisioterapiche, immersi nei 13.000 m² del Parco di Villa Martinelli.

La Fondazione Martinelli opera nel rispetto della dignità della persona, tanto ospite quanto collaboratore.

I valori fondamentali della Fondazione sono:

- **Uguaglianza:** tutti gli ospiti, diversi per le loro peculiarità e necessità, sono però uguali, senza distinzioni di censo, provenienza, religione o abitudini, nelle azioni che l’Ente intraprende per assecondare i loro bisogni;
- **Imparzialità:** pur rispettando le necessità di ogni singolo ospite, garantisce imparzialità tanto nell’accesso, quanto nel trattamento durante la degenza;
- **Solidarietà:** lo spirito solidaristico permea l’azione di ogni operatore della Fondazione, con lo scopo di promuovere l’umanizzazione nella R.S.A.

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione, nella seduta del 08.02.12, ha approvato il Codice Etico comportamentale per la prevenzione dei reati ai sensi del D.Lgs n. 231/2001 dell’ 08/06/2001.

Il Codice indica, in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, le norme e i principi generali di condotta etica a cui si devono ispirare gli amministratori ed i dipendenti nei rapporti con gli ospiti, con i fornitori e con l’organismo di controllo.



LA STRUTTURA



L'assistenza residenziale degli anziani costituisce l'obiettivo statutario della Fondazione, eretta in Ente morale con RD n. 1612 del 15.09.1932. Dal 1 gennaio 2004, a seguito del riordino del sistema dei Servizi Sociali, la Fondazione Ricovero Martinelli si è trasformata in Fondazione e Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS).

La struttura è articolata in 12 nuclei abitativi, e dispone di 20 camere singole, 69 camere doppie e 19 camere a 3 posti.

Le camere sono tutte luminose e funzionali, dotate di bagni attrezzati di tutti gli ausili, sistema centralizzato per la distribuzione dell'ossigeno e sistema di chiamata.

Su ciascun piano sono presenti i soggiorni con televisori, gli ambulatori/studi medici, bagni assistiti e cucine di piano.

Tutti i piani dispongono dell'impianto di condizionamento.

La Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani (R.S.A.) Martinelli si articola in due blocchi:

- **"Margherita"**: costituisce la sede originaria, un tempo interamente adibita a Casa di Riposo.
Ad oggi tutti i piani sono stati ristrutturati e riconvertiti in R.S.A., secondo i nuovi standard regionali.
La struttura è divisa in semi unità, raccordate dagli androni di servizio, con scale ed ascensori.
Al piano terra si trovano le palestre per le attività di fisioterapia, la Chiesa, un punto di ristoro, la biblioteca e lo spazio dedicato alle terapie occupazionali. Nei sotterranei trovano spazio le cucine, la lavanderia e lo studio del parrucchiere.
- **"Fiordaliso"**: costituisce l'edificio più recente, inaugurato nel 1995. È stato realizzato secondo i nuovi requisiti per le residenze per anziani. Nei nuclei, sia del piano terra che del primo piano, gli ospiti trovano sistemazione in camere a due o tre letti, con servizi privati. Nel sotterraneo si trovano la palestra, lo studio fisioterapico e una grande sala per le feste.

Gli edifici sono continuamente adeguati ai nuovi requisiti di legge e alle nuove esigenze dettate dalle abitudini e dalle necessità degli ospiti, e sono totalmente privi di barriere architettoniche.

Il parco della Villa Martinelli, a disposizione degli ospiti e dei loro famigliari, presenta piante secolari e in estate viene attrezzato con panchine e gazebo.



ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

L' AMMINISTRAZIONE E GLI UFFICI



La Fondazione Ricovero Martinelli Onlus è amministrata da un **Consiglio di Amministrazione**, composto da cinque membri nominati dal Prefetto di Milano, che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

La gestione finanziaria, tecnica e amministrativa è affidata al Direttore Generale.

Il Responsabile Sanitario e i funzionari responsabili dei servizi adottano, in accordo con il Direttore Generale, i provvedimenti per l'organizzazione delle risorse disponibili, umane e strumentali, e quelli che impegnano l'Ente anche verso l'esterno.

DIREZIONE DELL'ENTE

Direttore Generale: Dr. Ignazio Ceraulo

RESPONSABILI

Responsabile Sanitario: Dr. Alberto Boiardi

Responsabile del sistema informativo: Moustafa Al Mohtadi, Silvia Capponi

Responsabile per i rapporti sociali R.S.A./CDI: Gabriella Ausili

Gli amministratori ed il Direttore ricevono su appuntamento attraverso il contatto con l'ufficio segreteria dell'Ente.

Gli uffici sono aperti dal lunedì al giovedì, dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.00, il venerdì dalle 9.00 alle 12.00. Previo accordo telefonico, è possibile fissare appuntamenti in orari diversi per chi ne avesse la necessità.

Segreteria Generale: Moustafa Al Mohtadi, Anna Nava, Cecilia Bortolamiol

Contabilità e personale: Elisa Galluccio, Marika Freddo

Accoglienza e Rapporti con il Pubblico (UARP): Gabriella Ausili

A.D.I.: Anna Maria Conte, Emanuela Giampà

CDI: Anna Nava, Gabriella Ausili

R.S.A. Aperta: Gabriella Ausili, Anna Nava

PER INFORMAZIONI O DOMANDE:

Telefono **02 660541 (centralino)**

E-mail **info@fondazionemartinelli.org – protocollo@pec.fondazionemartinelli.org**

Fax **02-66049055**

Sito internet: www.fondazionemartinelli.org

I REPARTI



Gli ospiti sono accuditi in tutte le loro necessità e nell'espletamento delle abituali necessità quotidiane.

L'assistenza e la cura della persona sono garantiti da personale specializzato, in possesso del titolo di ASA, per le ausiliarie, di O.S.S. per le referenti di nucleo, mentre gli infermieri ed i fisioterapisti sono tutti in possesso di laurea o titolo equivalente.

Ogni operatore è identificato dal proprio cartellino di riconoscimento e dal colore della divisa (Infermiere Professionale-arancione, Fisioterapista-gialla, OSS Referente-azzurra, Asa-blu).

In ogni piano/nucleo è nominato un medico di riferimento disponibile a colloqui, su appuntamento da concordare con la OSS referente.

I SERVIZI OFFERTI

I servizi sono offerti nel rispetto della dignità della persona umana, delle esperienze di vita e dei peculiari bisogni fisici e sociali che ognuno, con la propria individualità, porta con sé.

L'accesso ai servizi residenziali garantisce assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, socio-sanitaria, di animazione, podologica e religiosa.

I SERVIZI SANITARI

◆ Assistenza medica

Il Responsabile Sanitario, con l'équipe medica, vigila sullo stato di salute degli anziani e sulla somministrazione dei farmaci.



L'assistenza medica ed infermieristica rivolta agli anziani è messa in atto nel rispetto di linee guida assistenziali discusse e condivise, al fine di garantire uniformità di intervento tra gli operatori.

Le linee guida assistenziali sono continuamente aggiornate, attraverso periodici incontri formativi e sulla base delle nuove acquisizioni scientifiche in ambito medico ed assistenziale.

I medici, nell'affrontare le problematiche di etica clinica e nel compiere le proprie scelte, si attengono a linee condivise orientate ai seguenti principi:

- ricerca e salvaguardia di ciò che è bene per il paziente;
- rispetto della qualità della vita;
- individuazione di terapie proporzionate, soprattutto in caso di aggravamento.

Particolare attenzione è rivolta alle problematiche di fine vita: ogni medico, all'interno del proprio reparto, lavorando in équipe con l'infermiere e l'Oss Referente di reparto e con il necessario coinvolgimento dei familiari, si impegna per gestire al meglio, dal punto di vista clinico e relazionale, le delicate questioni della fase terminale della vita.

L'assistenza medica è garantita quotidianamente, 24 ore su 24, secondo quanto di seguito esposto.

◆ **Medico di reparto**

È presente dal lunedì al venerdì, secondo orari stabiliti con il Responsabile Sanitario e resi noti al reparto. È possibile richiedere al medico, a pagamento (non compreso nella retta), la compilazione di certificati sanitari ad uso individuale. Il listino prezzo è disponibile chiedendo all'OSS referente del reparto.

◆ **Medico di Guardia Attiva per problematiche che rivestono carattere di urgenza/emergenza**

È presente dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00, mentre il sabato, la domenica e nei giorni festivi, dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

◆ **Reperibilità Medica**

La **reperibilità medica pomeridiana** è attiva il sabato, la domenica e nei giorni festivi dalle ore 12.00 alle ore 14.00.

La **reperibilità medica serale e notturna** è attiva tutti i giorni dell'anno, dalle ore 18.00 alle ore 8.00 del giorno seguente.

Il medico reperibile viene contattato telefonicamente dall'infermiere professionale di turno e, in caso di necessità, si reca presso l'Ente per la visita medica.

◆ **Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica è prevista 24 ore su 24 ed è presente, in ogni reparto di degenza, un infermiere professionale di riferimento.

◆ **O.S.S. referenti**

Ad ogni reparto è assegnato un Operatore Socio Sanitario. Il suo compito è quello di collaborare con gli infermieri ed il medico del reparto, e di garantire il corretto funzionamento di tutti gli aspetti alberghieri.

In considerazione delle mansioni e della continuità di presenza, l'Oss referente funge da collegamento tra le necessità degli ospiti, dei loro familiari e tutto il lavoro assistenziale che l'Ente offre quotidianamente.

◆ **Personale ausiliario**

Il servizio ASA/OSS, in appalto alla cooperativa, è attivo 24 ore su 24. I coordinatori della cooperativa, responsabili del personale ausiliario, sono presenti quotidianamente presso l'Ente e operano, in accordo con il Responsabile Sanitario ed in stretta collaborazione con le OSS Referenti, così da permettere il corretto svolgimento del lavoro da parte del proprio personale.



◆ **Consulenze specialistiche interne all'Ente**

I medici presenti nell'Ente posseggono specialità e competenze diverse. La Fondazione Martinelli inoltre collabora con un consulente cardiologo, un fisiatra e un chirurgo che sono a disposizione per le visite specialistiche, su richiesta dei medici responsabili di reparto.

Consulenza cardiologica: il cardiologo svolge la propria consulenza visitando ogni nuovo ospite e controllando periodicamente tutti gli ospiti cardiopatici. Particolare attenzione viene riservata al monitoraggio degli effetti collaterali di tipo cardiologico provocati dagli psicofarmaci in uso cronico.

Consulenza fisiatrica: il medico fisiatra svolge la propria consulenza visitando gli ospiti che ne presentino la necessità. Sulla base della valutazione clinica individua gli eventuali obiettivi riabilitativi raggiungibili. Successivamente il fisioterapista procede nell'attuazione di un progetto riabilitativo personalizzato che viene periodicamente verificato e/o rivisto con il fisiatra.

Consulenza chirurgica: il medico chirurgo svolge la propria consulenza su richiesta dei medici di reparto.

◆ **Figure professionali specializzate**

Sono a presenti in struttura anche le seguenti figure professionali specializzate: Psicologo, Psicomotricista e Logopedista.

◆ **Laboratorio analisi**

All'interno della R.S.A. è possibile eseguire due volte a settimana prelievi ematici per indagini di laboratorio.

◆ **Fornitura di farmaci**

Nel rispetto di un prontuario terapeutico interno vengono assicurate:

- somministrazione della terapia cronica;
- somministrazione di terapie straordinarie che permettano di affrontare e risolvere malattie più gravi con lo scopo di ridurre il più possibile il ricorso all'ospedalizzazione.

◆ **Fornitura di prodotti per la nutrizione artificiale enterale.**

◆ **Ossigenoterapia.**

◆ **Materiale sanitario e parafarmaci.**

◆ **Presidi sanitari per la gestione di ogni forma e grado di incontinenza.**

◆ **Presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini).**

◆ **Ausili per la mobilitazione, non a carico del Fondo Sanitario Regionale, non personalizzati, in dotazione minima e disponibili per uso occasionale.** E' onere del familiare fornire all'ospite idoneo ausilio per la mobilitazione, se non prescrivibile a carico del SSR.

◆ **Servizio di accompagnamento tramite ambulanza o mezzo abilitato (non compreso nella retta)** per lo svolgimento di esami strumentali e/o visite specialistiche programmate. Il familiare dell'ospite può contattare direttamente le società in convenzione con la Fondazione per conoscere le tariffe e concordare le modalità di trasporto. Resta in carico al familiare l'obbligo di accompagnare il proprio caro. Eventuali eccezioni saranno gestite in accordo con le referenti di nucleo.



◆ **Servizio di podologia (non compreso nella retta ed a disposizione su richiesta)**

E' svolto da un professionista che opera nel rispetto assoluto delle condizioni cliniche dell'ospite. Questo servizio è disponibile su richiesta dei familiari in accordo con l'Oss referente.

◆ **Pai (piano di assistenza individualizzato)**

Il medico di reparto periodicamente predispone, a seguito di un processo di valutazione, un progetto personalizzato che individua i bisogni socio sanitari specifici dell'ospite e attiva i programmi assistenziali e riabilitativi individualizzati.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE

Si eseguono attività di tipo riabilitativo secondo un programma stabilito dal medico fisiatra che esegue la propria valutazione clinica tutte le volte in cui se ne presenti la necessità.

Il servizio viene erogato per patologie osteoarticolari, neurologiche, neurologiche degenerative, in fase sub acuta e cronica.

Il fisioterapista dedicato al reparto di degenza può svolgere la propria attività nell'ampia palestra attrezzata, oppure in piccole palestre poste nei piani di degenza.

Sono previste sedute di ginnastica collettiva.

SERVIZI ALBERGHIERI

- ◆ Camere luminose e funzionali e bagni attrezzati con ausili;
- ◆ Sale di soggiorno con TV;
- ◆ Pulizia quotidiana dei locali ed ambienti sia personali che comunitari;
- ◆ Cambio dei letti quotidiano;
- ◆ Colazione, pranzo, merenda e cena. I menù vengono affissi ai piani quotidianamente e riassunti per settimana;
- ◆ Centralino/portineria aperto ininterrottamente dalle ore 7.30 alle ore 19.00;
- ◆ Angolo bar;
- ◆ Ampio parco con alberi secolari di alto fusto e spazi d'ombra, attrezzato in estate;
- ◆ Aria condizionata;
- ◆ **Servizi di parrucchiere e barbiere (non compreso nella retta e a disposizione su richiesta).** Il costo non è compreso nella retta mensile e la prenotazione può essere effettuata tramite il servizio di centralino/portineria, che dispone anche del listino prezzi (**ALLEGATO G**);
- ◆ **Servizio di guardaroba, lavanderia e stireria.**

ANIMAZIONE E TEMPO LIBERO

- ◆ Attività di animazione con personale qualificato come da programma settimanale/mensile che prevede un'attività al mattino ai piani, e un'attività pomeridiana nelle aree comuni della residenza;
- ◆ Presenza di un gruppo di volontari: "Unione Samaritana". La responsabile è disponibile, presso l'Ente, previo appuntamento.
- ◆ Organizzazione periodica di feste e momenti di aggregazione tra personale, parenti ospiti ed amici;
- ◆ Spazi per attività occupazionali (pittura, giochi, feste compleanni, festa della donna, festa di Natale, festa d'inizio estate, etc...);
- ◆ Quotidianamente sono proposte agli ospiti attività con finalità ricreative, sociali e culturali quali i giochi cognitivi, il ballo, il canto, la lettura per stimolare e vivacizzare la socializzazione.



Fin dalla fase dell'accoglienza gli animatori valutano gli interessi e i desideri di ogni singolo ospite, al fine d'individuare e sviluppare nel progetto individualizzato le attività che possono aiutare il singolo a contrastare le conseguenze della solitudine e della perdita d'autonomia, a rafforzare la sua autostima e a mantenere in vita il più possibile le abilità cognitive e manuali residue.

Gli ospiti sono coinvolti in progettualità varie in base al loro livello di compromissione e di decadimento cognitivo grave o medio-grave.

ASSISTENZA SPIRITUALE

L'Ente opera nel rispetto delle diverse religioni.

- ◆ Per gli utenti di fede cattolica è presente un Servizio di assistenza religiosa garantito da un sacerdote e dalle Suore dell'Ordine delle "Sorelle Misericordiose", residenti presso l'Ente, disponibili quotidianamente su richiesta, alla visita degli ospiti ai piani.
Sono presenti nella struttura due cappelle per le funzioni religiose, dove viene recitato il rosario ed officiata la Santa Messa, sulla base di una programmazione mensile.
- ◆ Su richiesta, la Fondazione è disponibile a consentire l'assistenza religiosa, secondo modalità che andranno concordate di volta in volta, agli ospiti di confessione diversa da quella cattolica.

I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

- ◆ Attività volte al recupero di abilità relative alla vita quotidiana;
- ◆ Progetti volti al recupero della continenza;
- ◆ Attività occupazionali che coinvolgono l'ospite a partire dalle sue attitudini e dai bisogni rilevati;
- ◆ Attività ludico-animative.

PUNTO D'ASCOLTO

Dal 1 gennaio 2013 è stato predisposto, al piano terra della "R.S.A. Margherita", un punto di ascolto per raccogliere segnalazioni e osservazioni relative ai servizi socio assistenziali, pulizie e centralino svolti dalla cooperativa in appalto.

La coordinatrice dei servizi appaltati sarà a disposizione di ospiti e parenti per agevolare, con la massima trasparenza e sollecitudine, la risoluzione delle istanze presentate.

Restano comunque disponibili tutti i canali di comunicazione con il Responsabile Sanitario e la Direzione Generale. Questo sistema è atto a facilitare l'accesso e l'immediatezza alle risposte.

GIORNATA TIPO

Ore 7.00/9.30	Alzata (igiene personale, bagno periodico, vestizione) a cura del personale, effettuazione prelievi, colazione, somministrazione terapie;
Ore 9.30/12.00	Permanenza in soggiorno, fisioterapia presso la palestra o di gruppo, animazione (come da programma animazione), visita da parte del medico, eventuali visite specialistiche;
Ore 12.00/13.00	Pranzo;
Ore 13.00/15.00	Rimessa a letto per il riposo pomeridiano, riposo;
Ore 15.00/16.00	Alzata;
Ore 16.00/18.00	Merenda, permanenza in soggiorno, massima concentrazione di visite e relazione con i parenti; Animazione nelle aree comuni.
Ore 18.00/19.30	Cena, somministrazione terapie;
Ore 19.30/21.00	Messa a letto per la notte.



ORARI DI VISITA

La Fondazione intende favorire la partecipazione dei parenti e conoscenti alla vita della R.S.A.

Le visite sono abitualmente previste dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle 15.30 alle 18.00 per garantire il riposo ed il rispetto della privacy degli ospiti.

Al di fuori di tali fasce orarie di libero accesso è necessaria l'autorizzazione della Direzione Generale e del Responsabile Sanitario.

L'accesso alla struttura è garantito tramite un badge di autorizzazione consegnato a tutti i parenti/visitatori che ne abbiano fatto richiesta o, se sprovvisti, fornendo le proprie generalità (documento di identità) alla portineria.

USCITE

L'ospite può uscire dalla R.S.A., previa sottoscrizione di un modulo, disponibile presso le infermerie di ogni piano, che esoneri l'Ente da ogni responsabilità. Se accompagnato da familiari o altri soggetti, saranno questi ultimi a sottoscrivere tale documento.

Il rientro in struttura deve avvenire entro le 19.00, ora di chiusura della portineria.

L'Ente non si assume alcuna responsabilità per i fatti occorsi agli ospiti durante la loro assenza.

INVIO IN PRONTO SOCCORSO E RICOVERI OSPEDALIERI

In caso di invio in pronto soccorso l'Ente informerà prontamente i familiari/aventi titolo circa il trasferimento in P.S. Non vi è obbligo da parte della Fondazione di distaccare un'unità di personale per l'accompagnamento in attesa dei familiari; si precisa che ogni adempimento assistenziale durante l'accesso in pronto soccorso compete esclusivamente al parente. Per il rientro in struttura il familiare deve contattare la società incaricata dall'Ente. Il costo del trasporto resta a carico della Fondazione.

In caso di ricovero ospedaliero il personale di reparto ne darà immediata comunicazione ai familiari o a chi per essi.

Durante il ricovero ogni adempimento assistenziale compete esclusivamente ai familiari.

In caso di dimissione o decesso in ospedale dell'ospite, i parenti dovranno informare tempestivamente la Fondazione. Resta a carico dell'ospite il costo del trasporto per il rientro in struttura.

TRASFERIMENTI INTERNI ALLA R.S.A.

La sistemazione di piano, stanza o posto letto può essere variata, insindacabilmente, su disposizione dell'Ente per esigenze e necessità organizzative interne, previa comunicazione ai parenti da parte del personale di reparto.

OGGETTI PERSONALI

La Fondazione non assume alcuna responsabilità di oggetti di qualsiasi tipo (ivi compresi oggetti di valore, corsetti, ecc.) conservati direttamente dall'Ospite, e che non siano stati lasciati in custodia all'Ente mediante segnalazione al personale ed inserimento nel modulo relativo agli oggetti personali in dotazione all'Ospite.



SERVIZIO DI LAVANDERIA

L'Ente garantisce il lavaggio della biancheria degli ospiti, effettuato da una lavanderia industriale. All'atto dell'ingresso, la persona di riferimento dell'ospite deve consegnare alla Oss referente del reparto il corredo, così da poter procedere all'applicazione del microchip.

Tutti i nuovi capi che, in un momento successivo, integrano il corredo degli ospiti devono essere consegnati tassativamente alle Oss referenti. Ai familiari, ogni volta, sarà rilasciata ricevuta di avvenuta consegna di nuovi capi per i quali si procede al posizionamento del microchip.

Qualora durante la degenza i capi siano smarriti, gli eventuali rimborsi saranno valutati in funzione dello stato di usura del capo rilevabile attraverso il suddetto microchip, e sulla base di un tariffario fornito dalla lavanderia e a disposizione, all'occorrenza, presso gli uffici.

Non saranno accettate richieste di rimborso per i capi non microchippati secondo le normali procedure.

La gestione dei capi è affidata esclusivamente alla lavanderia interna. È consigliato non portare capi delicati e costosi che, in caso contrario dovranno essere lavati direttamente dai familiari. Non è previsto alcun rimborso in caso di smarrimento e usura del capo.

Si raccomanda di **apporre il numero personale**, comunicato all'atto del ricovero, su tutti i capi; i numeri dovranno essere tassativamente cuciti sul bordo.

Non saranno accettati capi numerati con pennarelli e numeri adesivi.

L'Ente non risponde dei capi non numerati correttamente e non segnati sulla scheda personale redatta al momento dell'ingresso.

Per la tracciabilità i capi di biancheria saranno numerati dal servizio di lavanderia con un microchip.

LA RISTORAZIONE

La ristorazione è gestita in appalto; la preparazione dei pasti avviene in loco ed il servizio viene effettuato presso i saloni ai piani.

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

- ◆ colazione dalle 8.00 alle 9.00
- ◆ pranzo dalle 12.00 alle 13.00
- ◆ cena dalle 18.00 alle 19.00

I menù giornalieri e mensili, esposti nei nuclei, seguono le direttive alimentari fornite da una dietista.

Sono previste personalizzazioni dei menù, disposte dai sanitari di nucleo, in base alle esigenze dei singoli ospiti.

I famigliari o gli assistenti informali sono vivamente invitati ad astenersi dal sostare nei saloni durante la consumazione dei pasti, in modo da consentire agli operatori di garantire il rispetto dell'igiene, delle diete e del mantenimento delle abilità residue.

Qualora si voglia assistere il proprio congiunto, il pasto sarà servito in camera.

In allegato alla presente si propone menù tipo settimanale (**ALLEGATO E**).

I visitatori sono invitati a non consegnare agli ospiti alimenti, bevande, medicinali o altri oggetti che possano arrecare danni, senza che il personale ne abbia conoscenza.

LA POSTA

L'Ente non provvede alla gestione della posta degli ospiti, se non quella ordinaria.

Eventuali eccezioni saranno concordate con il Direttore Generale.

A seguito della cessazione o risoluzione del contratto d'ingresso l'Ente non provvederà comunque più al ritiro della corrispondenza.



RESIDENZA

Ai sensi dell'art. 8 del DPR 223/1989 dopo due anni di permanenza dell'ospite presso la Fondazione Ricovero Martinelli Onlus, il responsabile aziendale della Convivenza è obbligato ad effettuare il cambio di residenza.

In caso di dimissione dell'ospite sarà data comunicazione al Comune di Cinisello Balsamo per la cancellazione del nominativo dall'elenco dei residenti presso l'Ente.

NORME DI COMPORTAMENTO

L'ospite ed i suoi familiari si impegnano a mantenere un comportamento che contribuisca alla serenità dell'ambiente ed alla piena efficienza operativa. Le regole di comportamento sono:

- il divieto di fumare in tutte le aree della struttura (tranne dove sia espressamente concesso);
- il divieto di introdurre sostanze alcoliche o alimenti che esulino dal menu stabilito;
- il divieto di introdurre ed utilizzare apparecchiature elettriche non conformi a norme di sicurezza;
- il divieto di introdurre corpi contundenti o pericolosi per la salute dell'ospite o dei ricoverati;
- il divieto di creare situazioni di disturbo e disagio per gli altri ospiti e per gli operatori (comportamenti aggressivi e disturbanti...);
- il divieto di spostare dai locali gli oggetti che ne costituiscono arredamento;
- Il divieto di effettuare riprese audio, video e fotografie all'interno dell'Ente, salvo espressa autorizzazione dell'Ente.

Nel caso di mancato rispetto di queste regole di comportamento la Direzione Generale si riserva il diritto di comunicare ai famigliari la dimissione dell'ospite, secondo modalità che saranno definite e comunicate per tempo, o adottare i dovuti provvedimenti legali a tutela.

Si invita inoltre ad aggiornare con puntualità ed urgenza variazioni sia dell'anagrafica dell'ospite che delle persone di riferimento (residenza, recapiti telefonici, indirizzi e-mail, stati di famiglia, riferimenti bancari, etc.). In caso di ritardi o omissioni graveranno sulle persone obbligate le spese e gli eventuali danni. La comunicazione deve essere fatta per iscritto alla Direzione Generale della Fondazione.

REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi viene revisionata ogni qualvolta si renda necessario apportare delle modifiche.

Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene portata all'attenzione degli ospiti e dei loro famigliari attraverso una comunicazione via email, e un avviso sul sito web dell'Ente.

Sarà possibile consultare la Carta dei Servizi aggiornata chiedendone copia ai centralini dell'Ente o visitando il sito web della Fondazione.

SITI DI RIFERIMENTO

Fondazione Ricovero Martinelli Onlus: <http://www.fondazionemartinelli.org>

ATS della Città Metropolitana di Milano: <http://www.ats-milano.it>

Regione Lombardia: Famiglia e Solidarietà Sociale: <http://www.famiglia.regione.lombardia.it/>



MODALITA' DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

L'ammissione nella R.S.A. avviene su richiesta dell'interessato o dei suoi familiari. È necessario rivolgersi all'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico della Fondazione in via Martinelli n. 45 per richiedere le informazioni desiderate e ottenere copia del modello di domanda d'ingresso. L'ufficio è a disposizione per fornire informazioni sulle modalità di compilazione dell'istanza e sulla decorrenza dei tempi di attesa.

La modulistica è reperibile, inoltre presso il centralino dell'Ente, in Via L. Vicuna, n. 2 dal lunedì alla domenica dalle ore 7.30 alle 19.00, nonché sul sito www.fondazionemartinelli.org.

Per l'ammissione in R.S.A. l'interessato o i familiari presentano domanda di ospitalità, su apposito modulo, con allegato i seguenti documenti:

DOCUMENTAZIONE SANITARIA:

1. Scheda Socio Sanitaria allegata compilata da parte del medico curante, o dell'ospedale;
2. Documentazione sanitaria recente e rilevante (referti di visite specialistiche, lettere di dimissioni, etc...);
3. Esami di laboratorio (di data anteriore ai 6 mesi).

DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA:

1. Fotocopia tessera sanitaria;
2. Fotocopia esenzione ticket;
3. Fotocopia codice fiscale;
4. Fotocopia carta d'identità (in corso di validità);
5. Autocertificazione di residenza;
6. Fotografia formato tessera;
7. Fotocopia verbale di invalidità e legge 104/92;
8. Fotocopia carta d'identità e codice fiscale delle persone obbligate (in corso di validità).

La domanda di ospitalità, compilata e corredata dei documenti richiesti, dovrà essere presentata all'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico, dove verrà fissato un appuntamento con il Responsabile Sanitario. L'ammissione infatti prevede una valutazione sanitaria, con certificazione redatta dal Responsabile Sanitario ed approvata dal Direttore Generale, che assegna l'idoneità del soggetto all'ingresso. Contestualmente vengono definite le modalità di ingresso e le tempistiche di attesa. Al fine di valutarne l'idoneità da parte dei possibili utenti, potranno essere effettuate visite guidate alla struttura, contattando l'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico. Gli addetti saranno disponibili a fissare un appuntamento nel breve accompagnando il visitatore all'interno della struttura.

LISTA D'ATTESA

Le domande di ammissione alle quali non è seguito l'ingresso per carenza di posti, restano in giacenza e vanno a formare la lista d'attesa.

L'accesso alla struttura è regolato dal criterio generale di precedenza temporale, fatte salve le riserve statutarie e la facoltà che il Direttore Generale assegni priorità a fronte di particolari condizioni, relative ad un bisogno di rilievo sanitario, sociale o assistenziale.

La domanda in lista d'attesa ha validità 1 anno, allo scadere del quale l'utente dovrà rinnovare la parte sanitaria, aggiornare eventuali documenti scaduti, e richiedere di fissare un nuovo appuntamento con il Responsabile Sanitario per la valutazione d'idoneità all'ingresso.

In caso contrario l'Ente procederà con l'archiviazione.



PROGETTO ACCOGLIENZA

In via sperimentale la Fondazione Martinelli ha avviato nell'anno 2018 il progetto Accoglienza finalizzato a favorire l'inserimento dell'ospite in struttura riducendo il disagio correlato al cambiamento del domicilio.

Un'equipe multidimensionale si reca a domicilio e in presenza di un familiare sono raccolte informazioni sullo stato clinico e individuale del futuro ospite. Questa conoscenza preliminare aiuta a definire il progetto di vita che sarà poi costruito dal giorno dell'ingresso.

Le visite domiciliari sono programmate in accordo con i familiari e secondo alcuni criteri di scelta definite dall'equipe multidimensionale.

ACCOGLIENZA

La data di ricovero è fissata, in accordo con i famigliari, dall'Ufficio Accoglienza, con almeno 3 giorni di preavviso.

L'obbligo del pagamento della retta decorre dal giorno della prenotazione e/o dell'ingresso (compreso).

Qualora però l'utente, dopo aver accettato l'accoglienza, comunichi all'Ente la volontà di rinunciare all'ingresso decorre l'obbligo del pagamento della retta per i giorni in cui l'Ente ha tenuto a disposizione il posto letto, ovvero dal giorno in cui si era concordato l'ingresso a quello in cui era previsto (compresi).

L'ufficio assegna un numero per la biancheria degli ospiti. Al momento dell'ingresso la persona di fiducia dell'interessato è tenuta a sottoscrivere il contratto a garanzia dell'ospitalità e a produrre un deposito cauzionale, secondo le modalità di seguito riportate.

PRENOTAZIONE DEL POSTO

È consentita la prenotazione del posto letto.

L'ospite si obbliga a pagare la retta giornaliera dalla data di prenotazione, giorno in cui l'obbligato si presenterà presso l'Ufficio Accoglienza per sottoscrivere il contratto di ospitalità e produrre il deposito cauzionale.

L'Ente garantisce il mantenimento del posto letto per un periodo massimo di 15 (quindici) giorni. Oltre tale periodo la Fondazione provvederà a coprire il posto con altra persona, addebitando i giorni di prenotazione indipendentemente dall'avvenuto ingresso.

DEPOSITO CAUZIONALE

Al momento della sottoscrizione del contratto d'ingresso la persona obbligata per l'ospite è tenuta a versare, a titolo di deposito cauzionale, l'importo di una retta mensile (31 giorni), con bonifico bancario o POS (Bancomat e/o Carta di Credito), quale fondo cauzionale infruttifero. Previo controllo della situazione contabile, tale deposito verrà restituito alla risoluzione del rapporto di ospitalità, contestualmente alla quota di retta per i giorni non usufruiti.

POSTI LETTO AUTORIZZATI E POSTI LETTO ACCREDITATI

Attualmente la Fondazione Ricovero Martinelli dispone complessivamente di 215 posti letto autorizzati ed accreditati, dei quali 202 accreditati ed a contratto dal Servizio Sanitario Regionale della Lombardia.

La Fondazione garantisce sui posti non a contratto gli stessi standard assistenziali e sanitari che la normativa di riferimento prevede sui posti accreditati a contratto con Regione Lombardia e ATS della Città Metropolitana di Milano.

Al primo ingresso l'ospite occuperà un posto solo autorizzato e ciò fino a quando non sarà disponibile un posto letto a contratto. Tale situazione comporterà l'impegno da parte dei parenti a mantenere i necessari



rapporti con il medico di base per la prescrizione di esami ematochimici e delle visite mediche specialistiche, di cui l'ospite avrà bisogno, sulla base delle valutazioni del medico di reparto. La Fondazione comunque assicura all'ospite la fornitura gratuita dei medicinali e dei presidi sanitari necessari alla cura. Appena l'ospite potrà occupare un posto di degenza accreditato, gli uffici provvederanno ad espletare la procedura per il cambio del medico con la presa in carico da parte dell'Ente.

RETTE MENSILI DI RICOVERO

Il ricovero è a pagamento. L'ammontare della retta mensile è determinato periodicamente dal Consiglio di Amministrazione (sulla base dei costi di gestione, dei prezzi di mercato e della contribuzione da parte del Fondo Sanitario Regionale), così come risulta in dettaglio nell' **ALLEGATO A**.

MOROSITÀ

Periodicamente l'Ente provvede a controllare la regolarità dei pagamenti e, qualora fossero riscontrate delle anomalie, a comunicarle alle persone obbligate.

La morosità nei pagamenti costituisce motivo e causa per la risoluzione dell'accoglienza e di conseguenza può essere causa per le dimissioni dalla struttura.

ASSENZE

Per la mancata occupazione del posto letto, per un periodo superiore a 10 giorni, per dimora temporanea presso familiari o per ricovero ospedaliero, la retta di degenza verrà ridotta di un importo pari al costo del pasto. Tale regola non è applicata nel caso di prenotazione del posto letto.

DIMISSIONI

L'ospite può essere dimesso su sua richiesta o dei familiari, previa compilazione di un modulo reperibile presso l'Ufficio Accoglienza, specificandone i motivi e con preavviso obbligatorio di 15 giorni, a partire dal giorno successivo alla comunicazione.

Il mancato rispetto del preavviso comporterà l'addebito della retta per tale periodo, fino al quindicesimo giorno compreso.

La retta in vigore dovrà essere corrisposta sino all'ultimo giorno di degenza compreso.

La R.S.A. può procedere alla dimissione quando:

- sia maturata una morosità nel pagamento della retta di degenza superiore all'ammontare della caparra versata;
- l'ospite, o i parenti, hanno comportamenti incompatibili con la vita comunitaria;
- subentrino condizioni cliniche che la struttura non è in grado di gestire. Tali condizioni saranno accertate insindacabilmente dal Responsabile Sanitario della Fondazione;
- venga meno il rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi famigliari e la Fondazione, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio del Direttore Generale previa comunicazione al Presidente, a garanzia dell'Ospite.

Per i suddetti casi di dimissione saranno presi accordi con le parti interessate per garantire la dimissione in forma assistita, con l'eventuale coinvolgimento dell'ATS/ASST di riferimento e dei servizi sociali del Comune di riferimento, entro 30 giorni dalla comunicazione di recesso da parte dell'Ente.

Con le dimissioni si risolve il contratto d'ingresso.



L'Ente quindi, previo controllo della situazione contabile, provvederà, entro il mese successivo, a restituire il deposito cauzionale e la quota di retta per i giorni non usufruiti.

Gli effetti personali dell'ospite saranno riconsegnati, o qualora dovessero rimanere in giacenza presso la struttura, saranno custoditi presso il guardaroba della R.S.A. per un massimo di 30 giorni, scaduti i quali l'Ente deve ritenersi sollevato da qualsiasi responsabilità per la mancata restituzione.

L'Ente inoltre non provvederà al ritiro della corrispondenza, che sarà respinta al mittente, e darà comunicazione al Comune di Cinisello Balsamo per la cancellazione del nominativo dall'elenco dei residenti presso la R.S.A..

In caso di dimissione per trasferimento presso altro Ente, o di rientro al domicilio, nel rispetto del principio della continuità assistenziale, il reparto consegnerà alla fine della degenza, una lettera di dimissione, nella quale sarà specificato il decorso clinico, la terapia in atto e quant'altro il medico ritenga opportuno segnalare alla nuova struttura che accoglierà l'utente, o al medico di medicina generale.

DECESSO

La retta per i giorni usufruiti nel periodo va corrisposta fino al giorno dell'evento compreso.

In caso di decesso in ospedale i famigliari sono tenuti a darne immediata comunicazione, per iscritto, all'Ente; in difetto si provvederà all'addebito della retta fino all'avvenuto avviso.

Con il decesso si risolve il contratto di ospitalità. L'Ente quindi, previo controllo della situazione contabile, provvederà, entro il mese successivo, a restituire il deposito cauzionale e la quota di retta per i giorni non usufruiti.

Gli effetti personali dell'ospite saranno consegnati ai parenti o in mancanza di essi saranno custoditi presso il guardaroba della R.S.A. per un massimo di 30 giorni, scaduti i quali l'Ente deve ritenersi sollevato da qualsiasi responsabilità per la mancata restituzione.

RICHIESTA DEL FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE

A seguito della dimissione o del decesso, potrà essere richiesta copia del Fascicolo Sanitario e Sociale (FASAS), previa compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico.

Nel caso in cui l'ospite sia deceduto, la copia del FASAS potrà essere richiesta dal coniuge, dai figli legittimi, dai figli naturali, e in mancanza dei predetti, dagli ascendenti legittimi.

Al momento della richiesta dovrà essere presentata una dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio attestante la qualità di aventi diritto e la relazione di parentela esistente con il defunto.

Copia del FASAS sarà predisposto entro 90 giorni dal giorno successivo a quello della richiesta, e il costo, pari a quello della singola fotocopia, è disponibile presso la reception degli uffici.

SERVIZI FUNEBRI

A decesso avvenuto, il personale di reparto, avverte telefonicamente la società incaricata del servizio specialistico del trattamento della salma, della sua vestizione e sistemazione nella camera mortuaria che la R.S.A. mette a disposizione.

Spetta esclusivamente ai familiari la scelta dell'impresa di pompe funebri, così come tutte le incombenze relative ad un'adeguata conservazione in cassa refrigerata della salma, alla cerimonia funebre ed alla tumulazione.



PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI

La R.S.A. reputa essenziale conoscere l'opinione degli ospiti e dei parenti sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Eventuali reclami o segnalazioni possono essere inoltrati all'Ente in modo informale, purché per iscritto, oppure attraverso la compilazione di un modulo predisposto (**ALLEGATO C**) che è possibile chiedere all'U.A.R.P. o alle referenti di reparto.

Sarà data risposta scritta entro 30 giorni dall'ufficio competente, salvo un maggior termine dovuta alla natura della segnalazione.

QUESTIONARI

Si allega il questionario di soddisfazione per ospiti e famigliari, con annessa scheda per esprimere lamentele/apprezzamenti (**ALLEGATO B**). La compilazione verrà richiesta periodicamente e i dati emergenti costituiranno una costante per il monitoraggio della soddisfazione e saranno successivamente diffusi con pubblicazione sul sito web e nel bilancio sociale. Contestualmente sono pubblicati anche i risultati del questionario somministrato agli operatori sanitari e amministrativi, che misura il grado di soddisfazione e benessere relative alle attività di lavoro.

CEDOLINO PER LA CERTIFICAZIONE DELLE SPESE SANITARIE

Annualmente è rilasciata una dichiarazione prevista dal DGR 21 marzo 1997, n. 26316 e successive modifiche, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie, in tempo utile alla presentazione della dichiarazione dei redditi (**ALLEGATO D**).

COMITATO PARENTI

È attivo il comitato parenti con lo scopo di raccogliere suggerimenti e proporre soluzioni atti a migliorare l'assistenza agli ospiti.

Il comitato dei parenti si incontra periodicamente con la Direzione Generale per affrontare temi e problemi d'attualità.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.)

Per meglio finalizzare la sua opera di solidarietà sociale nei confronti degli anziani o dei soggetti che si trovano in uno stato di svantaggio per le loro condizioni fisiche od economico-sociali, la Fondazione Martinelli ha ottenuto dall'ATS della Città Metropolitana di Milano l'accreditamento per la gestione dell'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.). Il servizio, attivo dal 01 giugno 2005. Il personale amministrativo è disponibile dal lunedì al venerdì in orari di ufficio, a fornire tutte le informazioni necessarie.

R.S.A. APERTA

DGR 7769 del 17/01/2018

Nel 2014 la Fondazione Ricovero Martinelli Onlus ha aderito alla Sperimentazione Regionale R.S.A. Aperta ai sensi delle Dgr 856/2013 - Dgr 2942/2014 di Regione Lombardia e nel 2018, ai sensi della Dgr 7769 del 17/01/2018, ha manifestato l'impegno a continuare l'attivazione di nuovi "interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili". In attuazione di quanto previsto dalla normativa, la misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria. Possono accedere al servizio



persone con demenza certificata o anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni riconosciuto invalido al 100%.

Gli interventi a domicilio sono finalizzati a supportare il caregiver nella gestione del proprio caro, mantenendo più a lungo possibile le capacità residue delle persone e ritardando il ricovero in struttura. Le prestazioni sono differenziate rispetto al livello di gravità della malattia, dei bisogni delle persone e delle loro famiglie, rilevati in sede di valutazione multidimensionale

Il personale amministrativo è disponibile, dal lunedì al venerdì in orari di ufficio, a fornire tutte le informazioni necessarie.

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il centro diurno integrato, inaugurato nel 2013 e accreditato per 32 posti, ha come finalità il mantenimento della persona anziana all'interno del proprio ambiente familiare con interventi di sostegno rivolti a lei ed alla sua famiglia, ed attività che perseguono i seguenti obiettivi:

- offrire in regime diurno delle prestazioni socio-assistenziali sanitarie e riabilitative per mantenere un livello di autonomia fisica;
- offrire aiuto e supporto nelle attività quotidiane, dall'igiene all'alimentazione, stimolando le capacità residue;
- offrire opportunità di coinvolgimento dell'anziano in attività animative e di mantenimento dei rapporti sociali, per conservare un'attività cognitiva e sociale;
- migliorare la qualità di vita dell'anziano e sostenere la famiglia nel percorso di cura.

Il centro diurno è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00.

DOVE SIAMO

La Fondazione Ricovero Martinelli Onlus, situata nella zona centrale di Balsamo, si trova nei pressi del parco Nord e dell'Ospedale Bassini. È inoltre facilmente raggiungibile in auto e con i mezzi di trasporto pubblico.

In auto:

Cinisello Balsamo è raggiungibile:

- dalla A4 (Torino-Venezia), uscita "Cinisello-Sesto", quindi in direzione Milano sul viale Fulvio Testi. A destra in via Ferri e quindi a destra in via Gorkij. A destra via Vicuña.
- Dalla A52 (Tangenziale Nord), uscita "Cinisello sud", quindi in direzione Milano sul viale Fulvio Testi.
- Da Milano dal Viale Fulvio Testi. A sinistra in via Ferri e quindi a destra in via Gorkij. A destra via Vicuña.
- Da Como/Lecco dalla SS36 (Valassina) in direzione Milano sul viale Fulvio Testi.

In autobus: fermata Gorkij-Vicuña.

- Linea 702 Cologno Nord - Sesto F.S. - Cinisello Balsamo
- Linea 727 Sesto S. Giovanni - Cinisello Balsamo - Cusano M.no
- Linea 729 Sesto F.S. - Cusano M.no
- Linea z218 Sesto F.s. – Monza
- Linea z225 Sesto F.S. – Nova M.se
- Linea 31 Metrotranvia Milano - Cinisello Balsamo
- Linea 728 Milano Bicocca – Cinisello Balsamo

In treno

Stazione FS di Sesto San Giovanni. Quindi in autobus fino a Cinisello (Linea 702, 704, z225, z218, 729, 727).



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 socio-sanitarie, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno delle attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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 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 diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità	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 essere 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 venir 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 è questo 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 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.



ALLEGATO A ALLA CARTA DEI SERVIZI: RETTE IN VIGORE DAL 23 FEBBRAIO 2017

La retta dovuta dall'ospite in **camera doppia o tripla**, sia per i posti letto autorizzati che accreditati, sino a modifica, ammonta a:

Residenti a Cinisello Balsamo**€ 68,00** giornaliera
Residenti altri comuni della Lombardia.....**€ 70,00** giornaliera

La retta dovuta dall'ospite in **camera singola**, sia per i posti letto autorizzati che accreditati, sino a modifica, ammonta a:

Residenti a Cinisello Balsamo**€ 76,00** giornaliera
Residenti altri comuni della Lombardia.....**€ 79,00** giornaliera

Il requisito della residenza è riferito al momento dell'ingresso presso la Fondazione.

Qualora successivamente si provveda a spostare la residenza, non sarà applicata una retta differente da quella attribuita al momento dell'ingresso.

La retta dovrà essere versata anticipatamente entro il 15 di ogni mese, mediante **SDD (addebito automatico in conto corrente)**. Il costo del servizio di SDD è pari a € 1,00 a prelievo.

Nel conteggio delle giornate di permanenza sarà considerata giornata intera quella di entrata e quella di uscita. In caso di decesso, la retta è dovuta fino al giorno dell'evento incluso.

Dal momento in cui l'Ufficio Accoglienza comunica **verbalmente** ai famigliari il giorno dell'ingresso, e successivamente l'utente vi rinuncia, decorre l'obbligo del pagamento della retta per i giorni in cui l'Ente ha tenuto a disposizione il posto letto, ovvero dal giorno in cui si era concordato l'ingresso a quello in cui era previsto.

La retta è onnicomprensiva e garantisce tutti i servizi di cui alla "Carta dei Servizi" con esclusione:

- del podologo;
- del parrucchiere/barbiere;

Tali servizi sono comunque disponibili ed attivati su richiesta degli ospiti presso la struttura secondo modalità e tariffe reperibili presso il centralino.

Solo per i posti letto autorizzati e non accreditati (v. pag. 12) l'Ente non potrà provvedere alla prescrizione degli esami ematochimici e delle visite mediche specialistiche di cui l'ospite avrà bisogno sulla base delle valutazioni del medico di reparto, e pertanto sussiste l'obbligo, da parte dei parenti, di mantenere i necessari rapporti con il medico di base.

Nel costo della retta la Fondazione assicura però all'ospite la fornitura gratuita dei medicinali e dei presidi sanitari necessari alla cura.

Sono escluse altresì dalla retta:

- le visite specialistiche private e quelle che prevedono il pagamento del ticket;
- gli esami di laboratorio e strumentali privati o che prevedono il pagamento del ticket;
- l'uso privato del telefono;
- i trasporti e le ambulanze;
- protesi e ausili (occhiali, dentiere, corsetti, etc...);
- spese personali (abbigliamento, generi voluttuari, etc...)
- Certificati medici a richiesta individuale.



**ALLEGATO B ALLA CARTA DEI SERVIZI:
QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**



**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI / FAMILIARI
NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI**

ETA' DELL'OSPITEanni			
SESSO	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> ospite	<input type="checkbox"/> familiare	Specificare: <input type="checkbox"/> coniuge <input type="checkbox"/> figlio/figlia <input type="checkbox"/> nipote <input type="checkbox"/> altro	
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?				
◊ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?				
◊ cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco



4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
◇ qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ varietà nel menu	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
5. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?				
	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				
◇ orari apertura alle visite	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ orari pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ orari sonno/veglia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
◇ personale ausiliario	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ infermieri	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ animatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?				
	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
9. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?				
	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
10. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?				
	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
11. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?				
	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco



12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> serena	<input type="checkbox"/> malinconica		
◊ è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no		

NOTE: le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario (per esempio "troppo lungo", "superficiale", "non è stato indagato questo aspetto", ecc.).



**ALLEGATO C ALLA CARTA DEI SERVIZI:
SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI
SEGNALAZIONI, LAMENTELE E RECLAMI R.S.A.**

Spett. Fondazione Ricovero Martinelli Onlus

All'attenzione dell'Ufficio
Accoglienza e Relazioni con il Pubblico (UARP)

IL/LA SOTTOSCRITTO/A

RESIDENTE A

TELEFONO

E-MAIL

GRADO DI PARENTELA DELL'OSPITE

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

PER QUANTO SOPRA SEGNALATO CHIEDO UNA RISPOSTA IN MERITO ENTRO 30 GIORNI.

Cinisello Balsamo, _____

Per l'ospite



**ALLEGATO D ALLA CARTA DEI SERVIZI:
CERTIFICAZIONE ANNO ...**

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 d’offerta socio-sanitaria”, e per i fini previsti dalla legge,

DI DICHIARA

Che nell’anno ... il /la Sig./ra ... C.F. ... ha versato a titolo di retta per il proprio soggiorno o per il soggiorno del/della sig./ra ... CF. ... presso questa struttura la somma complessiva di euro ..., di cui euro ... , per i costi delle spese mediche di assistenza specifica¹.

Tale dichiarazione è valida per gli usi consentiti dalla legge.

In fede.

Cinisello Balsamo, ...

Il legale rappresentante

¹In riferimento alle modalità di calcolo indicate nella deliberazione della Giunta Regionale Lombardia XI/1298 del 25/02/2019



**ALLEGATO E ALLA CARTA DEI SERVIZI:
ESEMPIO DI MENU' SETTIMANALE**

Menù estivo		Menù invernale	
Pranzo	Cena	Pranzo	Cena
Lunedì		Lunedì	
Pendette primavera Cosce di pollo al limone Macedonia di verdura Frutta fresca/cotta	Tortellini in brodo di carne Taleggio/salame Fagiolini Frutta fresca/cotta	Penne pomodoro e olive Svizzera alla pizzaiola Erbette* Frutta fresca/cotta	Passato di verdura* con crostini Bastoncini di pesce* Macedonia di verdura* Frutta fresca/cotta
Martedì		Martedì	
Risotto al taleggio Scaloppine alla pizzaiola Carote Frutta fresca/cotta	Minestrone di farro Frittata di zucchine Patate al forno Frutta fresca/cotta	Pasta al ragù Cosce di pollo* alla cacciatora Fagiolini* olio e limone Frutta fresca/cotta	Pasta e fagioli Frittata di prosciutto Piselli e carote* Frutta fresca/cotta
Mercoledì		Mercoledì	
Trenette al pesto Svizzera in umido Zucchine Frutta fresca/cotta	Passato di verdura con crostini Involtini al prosciutto Piselli/carote Frutta fresca/cotta	Risotto alla milanese Trippa* Patate lesse Frutta fresca/cotta	Crema di patate Crocchette di ricotta e zucchina Cavolfiori* gratinati Frutta fresca/cotta
Giovedì		Giovedì	
Fusilli in crema d'olive Bastoncini di pesce al forno Patate al forno Frutta fresca/cotta	Minestrone di pasta Crocchette pancetta e patate Insalata di cannellini Frutta fresca/cotta	Ravioli di magro Wurstel Crauti Frutta fresca/cotta	Linguine al pomodoro Crescenza e taleggio Erbette* alla parmigiana Frutta fresca/cotta
Venerdì		Venerdì	
Insalata di riso Platessa al limone Melanzane al funghetto Frutta fresca/cotta	Penne al pomodoro Zola e grana Carote Frutta fresca/cotta	Fusilli al tonno Cotoletta di mare* Finocchi* al latte Frutta fresca/cotta	Semolino Polpettine di carne in umido Zucchine* trifolate Frutta fresca/cotta
Sabato		Sabato	
Ravioli burro e salvia Arrosti di tacchino aromatico Cavolfiori all'agro Frutta fresca/cotta	Pasta e fagioli Tonno simmenthal Insalata di pomodori Frutta fresca/cotta	Gnocchi allo zola Rollè* di tacchino Carotine al vapore Frutta fresca/cotta	Crema di piselli con crostini Ricotta al forno Macedonia di verdure* Prezzemolata Frutta fresca/cotta
Domenica		Domenica	
Tagliatelle al ragù di verdure Reale di vitello al forno Caponata Frutta fresca/cotta Torta	Risi e bisi Torta salata Erbette Frutta fresca/cotta	Penne alla boscaiola Brasato Polenta Frutta fresca/cotta Torta	Minestra d'orzo e farro Prosciutto crudo e crescenza Fagiolini* al burro Frutta fresca/cotta

Gli alimenti con "*" potrebbero essere surgelati.



**ALLEGATO F ALLA CARTA DEI SERVIZI:
CONTRATTO D'INGRESSO PER L'AMMISSIONE IN R.S.A.**

La Fondazione Ricovero Martinelli Onlus, con sede legale in Cinisello Balsamo, Via Martinelli, 45
P.Iva 00987420965, rappresentata dal Presidente, _____, nato a _____ il
_____ (che in seguito per brevità sarà indicata come Ente)

E

Il/la sig./ra _____ nato/a a _____ () il _____
C.F. _____ residente a _____ ()
in via _____ e-mail _____

Ospite fruitore del servizio

Il/la sig./ra _____ nato/a a _____ () il _____
C.F. _____ residente a _____ ()
in via _____, e-mail _____
in qualità di Amministratore di sostegno/tutore/curatore nominato dal tribunale di _____
con decreto n. _____ del _____

(poi indicato come ADS/tutore/curatore)

Il/la sig./ra _____ nato/a a _____ () il _____
C.F. _____ residente a _____ ()
in via _____, e-mail _____
in qualità di _____

Fideiussore Obbligato in solido con questa scrittura (poi indicato come Obbligato)

Il/la sig./ra _____ nato/a a _____ () il _____
C.F. _____ residente a _____ ()
in via _____, e-mail _____
in qualità di _____

Fideiussore Obbligato in solido con questa scrittura (poi indicato come Obbligato)

PREMESSO CHE

- la Fondazione Ricovero Martinelli Onlus con sede in Cinisello Balsamo (MI) gestisce una residenza sanitaria assistenziale (R.S.A.), accreditata e contrattualizzata dalla Regione Lombardia, operativa tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.
- la Fondazione Ricovero Martinelli Onlus è iscritta alla camera di commercio.



- l'Ospite e/o i/il firmatari/o del contratto ha manifestato la volontà di essere accolto nella struttura, presentando una domanda, corredata dalla documentazione sociosanitaria e dalle informazioni sulla situazione economico-finanziaria.
L'Ente ha verificato al momento dell'ingresso che l'ospite ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste per le Residenze Sanitarie Assistenziali, assicurando per l'inserimento in struttura che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate ad ATS/ASST e/o al Comune di riferimento.
- l'ingresso non può aver corso senza la sottoscrizione del presente atto dall'Ospite, dagli Obbligati in solido, e/o dall'amministratore di sostegno, tutore, curatore.
- il contratto di ospitalità volontaria presso la Fondazione Ricovero Martinelli Onlus del/la sig./ra _____ nato/a _____ () il _____ codice fiscale _____ decorre dal **GG/MM/AAAA**.
- Il contratto ha durata annuale dalla data d'inizio ed è tacitamente rinnovato di anno in anno.
- Il contratto non può essere ceduto, salvo consenso scritto delle parti, e in caso di estinzione o trasformazione della natura giuridica della Fondazione o per causa di forza maggiore.

TUTTO CIO' PREMESSO SI CONVIENE QUANTO SEGUE

- 1 Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.
- 2 Oggetto del contratto è la presa in carico dell'Ospite da parte della Fondazione, che si obbliga a:
 - erogare assistenza di natura socio-sanitaria nel rispetto degli standard regionali, con la presenza delle figure professionali assistenziali, educative e sanitarie nelle modalità richieste;
 - garantire i servizi alberghieri, il rispetto dei protocolli e delle procedure per ogni attività a favore dell'Ospite e le condizioni contenute nella Carta dei Servizi della Fondazione, allegata al presente contratto come parte integrante e sostanziale.
I servizi operano nel rispetto delle abitudini, della riservatezza e della personalità dell'ospite, valorizzando la sua persona attraverso la cura dell'aspetto fisico, psichico, culturale e religioso, compatibilmente con le esigenze della collettività, e nel confronto continuo con i familiari, con i quali è condiviso il Progetto Assistenziale Individuale.
 - assolvere tutti gli obblighi che, a prescindere dal richiamo nel presente contratto, derivino dalla L.R. 3/2008 s.m.i. e/o dalla normativa vigente.
Il contraente prende atto che la Fondazione è assicurata contro ogni tipo di rischio.
- 3 A fronte delle prestazioni erogate, gli Obbligati si impegnano in solido alla corresponsione della retta mensile, che attualmente è determinata in € _____ giornaliera, come da deliberazione del Consiglio di Amministrazione ed al netto dell'eventuale contributo



sanitario regionale, assumendo il ruolo di fideiussori per detto obbligo economico, ai sensi degli artt. 1936 e ss. Codice Civile, senza beneficio della preventiva escussione del debitore principale.

La retta comprende quanto indicato nella Carta dei Servizi.

L'Ente s'impegna a garantire tutte le prestazioni comprese nella retta giornaliera, e indicate nella Carta dei Servizi, nel dettaglio:

- Servizi sanitari
- Servizi di fisioterapia e riabilitazione
- Servizi alberghieri
- Animazione
- Assistenza spirituale
- Assicurazioni di legge
- Diffusione della carta dei servizi.

Sono escluse dalla retta:

- Parrucchiere;
- Podologo;
- Visite specialistiche private e quelle che prevedono il pagamento del ticket;
- Esami di laboratorio e strumentali privati o che prevedono il pagamento del ticket;
- Uso privato del telefono;
- Trasporti e ambulanze;
- Protesi e ausili (occhiali, dentiere, corsetti, etc...);
- Spese personali (abbigliamento, generi voluttuari, etc...);
- Certificati medici a richiesta individuale.

4 Il pagamento della retta mensile di ospitalità e delle eventuali spese accessorie deve essere effettuato **anticipatamente** entro il giorno 15 di ogni mese secondo la seguente modalità:

- SDD – addebito automatico in conto corrente.

La fattura sarà intestata all'Ospite (quale beneficiario della prestazione), o ad uno degli Obbligati di riferimento, che sarà indicato al momento della firma del presente contratto.

La somma dovrà essere disponibile entro il termine stabilito, senza che all'Ente ne derivi alcun aggravio di costo.

Imposte, tasse, diritti e altri eventuali oneri sono a totale carico dell'Obbligato.

Qualora si verificano ritardi nel pagamento della retta l'Ente procederà ad attivare tutte le procedure utili a recuperare le somme non versate, compreso il recupero forzoso del credito, con l'applicazione degli interessi di mora nella misura prevista dalla legge, e la proposta di dimissione dell'Ospite, entro 30 giorni dalla formalizzazione della diffida, informando, se necessario, anche l'ATS/ASST di competenza e il Servizio Sociale del comune di competenza.



- 5** In caso di variazione dell'importo della retta, la Fondazione provvederà a darne formale comunicazione all'Obbligato individuato come riferimento da tutti gli Obbligati di cui al punto 6 del presente contratto, mediante affissione nella bacheca informativa presente su ogni piano della R.S.A. e pubblicazione sul suo sito web.

Gli obbligati avranno facoltà di recedere mediante comunicazione scritta da far pervenire, entro 15 giorni dal ricevimento della notifica di modifica della retta, alla sede legale della Fondazione, indicando la data in cui il posto letto sarà reso disponibile nuovamente all'Ente, nel rispetto delle modalità di dimissione di cui al punto 14. Decorso tale termine senza che l'assistito abbia lasciato libero il posto, sarà applicata la nuova retta di degenza. Nel silenzio degli obbligati, il corrispettivo così come variato, s'intenderà accettato.

- 6** Gli Obbligati indicano quale "Obbligato di riferimento" il/la sig./ra _____ ed il seguente recapito _____ per l'invio della fattura ed ogni altra comunicazione relativa al presente contratto.

- 7** Gli Obbligati sono tenuti a comunicare con puntualità l'aggiornamento, in caso di variazione, sia dell'anagrafica dell'Ospite, che dei propri dati (residenza, recapiti telefonici, indirizzo e-mail, stato di famiglia, riferimenti bancari etc...); in caso di ritardi od omissioni graveranno sugli Obbligati le spese e gli eventuali danni. La comunicazione deve essere fatta, per iscritto, alla Direzione Generale della Fondazione.

- 8** Nel caso in cui da parte dell'Ospite non fosse possibile effettuare l'ingresso in R.S.A. nel giorno programmato, si procede con la prenotazione del posto letto, corrispondendo comunque la retta giornaliera. L'Ente garantisce il mantenimento dello stesso per un periodo massimo di 15 (quindici) giorni. Oltre tale periodo la Fondazione provvederà a coprire il posto con altra persona, addebitando i giorni di prenotazione indipendentemente dall'avvenuto ingresso.

- 9** Gli Obbligati si impegnano al pagamento della retta di degenza a partire dal giorno di decorrenza del contratto e per tutta la durata di permanenza dell'Ospite, compreso il giorno di dimissione. Per le assenze, comprese quelle derivanti dai ricoveri ospedalieri, la retta sarà ridotta secondo quanto indicato nella Carta dei servizi. Gli stessi si obbligano altresì al rispetto del presente contratto e delle regole indicate nella carta dei servizi, nonché di ulteriori regole vigenti all'interno della struttura e delle eventuali successive variazioni deliberate dal Consiglio di Amministrazione.

- 10** Gli Obbligati al momento dell'ammissione si impegnano al versamento di un deposito cauzionale infruttifero, pari alla somma di una mensilità (31 giorni della retta). Tale deposito sarà reso alla cessazione del rapporto, agli aventi diritto, dopo aver verificato l'esatto adempimento del pagamento delle somme dovute, autorizzando fin d'ora l'Ente a trattenere quanto necessario a coprire per intero o in modo parziale il proprio credito.

Il versamento del deposito cauzionale potrà essere effettuato con le seguenti modalità:

- Bonifico bancario;

- Pos (Bancomat e/o Carta di Credito).

11 Il contratto di ospitalità cesserà per:

- volontà delle parti;
- impossibilità di erogare le prestazioni oggetto del contratto;
- inadempimento all'obbligo di pagamento della retta (o sua quota a carico dell'utente).

La Fondazione ha facoltà di procedere alla dimissione quando:

- sia maturata una morosità nel pagamento della retta di degenza superiore all'ammontare del deposito cauzionale. Questo comporterà la risoluzione di diritto del contratto, salvo diversi accordi di dilazione dei pagamenti previamente intervenuti con la Direzione.
- l'Ospite o i parenti abbiano comportamenti incompatibili con la vita comunitaria;
- siano subentrate condizioni cliniche che la struttura non è in grado di gestire. Tali condizioni saranno accertate incontestabilmente dal Responsabile Sanitario della Fondazione;
- per il venir meno del rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi familiari e la Fondazione, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio del Direttore Generale, previa comunicazione al Presidente, a garanzia dell'Ospite.

In caso di mutate condizioni fisiche e/o mentali dell'Ospite, non più compatibili con gli standard gestionali e socio-sanitari del reparto per il quale è risultato idoneo, l'Ente ha facoltà di procedere al trasferimento ad altro reparto, o ove ciò non fosse possibile, ad avviare il procedimento di dimissione. È fatta salva la facoltà di recesso, da parte dell'utente, con le modalità di cui al punto 14.

Per tutte le ipotesi di recesso, previste dal presente atto, saranno presi accordi con le parti interessate per garantire la dimissione in forma assistita, con l'eventuale coinvolgimento dell'ATS/ASST di riferimento e dei servizi sociali del Comune, entro 30 giorni dalla comunicazione di recesso.

12 La Fondazione, su proposta del Medico Responsabile della R.S.A., ha facoltà di revocare, con un preavviso di 3 giorni, il ricovero nel caso in cui l'Ospite non risultasse idoneo alla vita comunitaria od al posto letto occupato, nel termine di 30 giorni dalla data di ammissione.

13 Qualora la qualità del servizio dovesse essere ritenuta non conforme dall'utente e fosse invocata come causa di risoluzione per inadempimento, essa non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta.



- 14** Gli Obbligati sono tenuti a dare un preavviso di 15 (quindici) giorni in caso di dimissioni volontarie, autorizzando sin d'ora l'addebito della retta giornaliera per gli eventuali giorni di mancato preavviso, come previsto dalla Carta dei Servizi.
- 15** La Fondazione non assume alcuna responsabilità di oggetti di qualsiasi tipo (ivi compresi oggetti di valore, corsetti, ecc.) conservati direttamente dall'Ospite, e che non siano stati lasciati in custodia all'Ente mediante segnalazione al personale ed inserimento nel modulo relativo agli oggetti personali in dotazione all'Ospite. Alla cessazione del contratto gli effetti personali dell'Ospite saranno riconsegnati o, qualora dovessero rimanere in giacenza presso la struttura, saranno custoditi presso il guardaroba della R.S.A. per un massimo di 30 giorni, scaduti i quali l'Ente si ritiene sollevato da qualsiasi responsabilità per la mancata restituzione.
- 16** All'atto dell'ingresso gli Obbligati accettano di occupare un posto letto autorizzato, qualora non fosse disponibile un posto letto accreditato, secondo la modalità prevista dalla Carta dei servizi.
- 17** È facoltà della Direzione variare la sistemazione di piano, stanza o posto letto per esigenze e necessità organizzative interne.
- 18** Gli obbligati prendono atto che la certificazione delle rette ai fini fiscali sarà rilasciata dall'Ente ad ogni Ospite in tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi. Detta certificazione sarà sempre intestata all'Ospite e potrà contenere, su richiesta, anche il nominativo della persona intestataria della fattura.
- 19** Ai sensi del DPR 223/1989 – art 8 – dopo i due anni di permanenza dell'Ospite presso la Fondazione Ricovero Martinelli Onlus il responsabile aziendale della Convivenza è obbligato ad effettuare il cambio di residenza.
- 20** A tutela della privacy di tutti gli utenti della Fondazione, è fatto divieto, alle persone di effettuare riprese audio, video e fotografie all'interno dell'Ente, salvo espressa autorizzazione dell'Ente.
- 21** Gli obbligati autorizzano il trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e dal Regolamento Europeo 679/2016. Il titolare dei dati personali è la Fondazione. Il responsabile del trattamento dei dati personali della Fondazione è il Direttore Generale.

I contraenti prendono atto che, a far tempo dal giorno dell'ingresso, sarà costituito il fascicolo socio-sanitario (FASAS), contenente le notizie necessarie per la permanenza in comunità e sul quale verranno trascritti gli accadimenti quotidiani relativamente allo stato di salute dell'ospite e il PAI, e che tutti i dati inerenti al ricovero saranno trattati nel pieno rispetto delle norme sulla privacy, così come previsto dal D.P.S. della Fondazione, redatto ai sensi del D.Lgs 196 del 30 giugno 2003.

Con la sottoscrizione del presente atto, l'Ospite delega il/i sig./i _____, che pure sottoscrive/ono il presente contratto, a formulare richieste, ricevere informazioni, al



ritiro della documentazione relativamente alla sua persona e, in particolare, al suo stato di salute, durante il soggiorno presso la Fondazione, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sulla privacy.

- 22** La Fondazione si impegna ad informare l'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari, in modo chiaro e fin dal momento della richiesta di accesso, circa la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico territoriale, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità. Inoltre, sarà data comunicazione della possibilità di accedere all'Ufficio relazioni con il pubblico e all'Ufficio di pubblica tutela della ATS.
- 23** Al foro del Tribunale di Monza è riservata, in via esclusiva, la competenza per la risoluzione di qualsiasi controversia giudiziaria.
- 24** Gli Obbligati si impegnano a conoscere, accettare e rispettare incondizionatamente i valori e le finalità della Fondazione Ricovero Martinelli Onlus, le norme e le condizioni regolanti l'ospitalità contenute nella Carta dei Servizi della R.S.A., che dichiarano di ricevere quale allegato del presente atto. Danno quindi atto di essere sufficientemente informati in merito al servizio.
- 25** Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove approvate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti.

Per tutto quanto non previsto nel presente contratto si fa riferimento alle disposizioni nazionali e regionali vigenti in materia.

In caso di emanazione di norme legislative o regolamentari nazionali e/o regionali nonché di adozione di provvedimenti amministrativi regionali incidenti sul contenuto del contratto stipulato lo stesso deve ritenersi automaticamente modificato ed integrato.

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione potrà, in ottemperanza alle finalità statutariamente previste e al fine di tutelare l'interesse dell'intera comunità, disporre con atti e regolamenti condizioni per lo svolgimento dei servizi a cui obbligatoriamente i fruitori dovranno scrupolosamente attenersi.

Qualora le stesse non dovessero essere condivise, le parti potranno recedere dal contratto nei termini previsti al punto 14.

Il presente atto si compone di n. 8 pagine.

Letto, confermato e sottoscritto

Cinisello Balsamo, _____



Firma dell'Ospite fruitore del servizio

Firma del Fideiussore Obbligato

Firma dell'Amministratore di sostegno/
Tutore/Curatore

Firma del Fideiussore Obbligato

Per il legale rappresentante della Fondazione

Le clausole indicate ai n. **3, 4, 5, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 20, 23** del presente atto devono intendersi conosciute ed espressamente approvate per iscritto dalle parti, ai sensi dell'art. 1341, comma 2 del Codice Civile.

Cinisello Balsamo, _____

Firma dell'Ospite fruitore del servizio

Firma del Fideiussore Obbligato

Firma dell'Amministratore di sostegno/
Tutore/Curatore

Firma del Fideiussore Obbligato

Per il legale rappresentante della Fondazione



**ALLEGATO G ALLA CARTA DEI SERVIZI:
LISTINO PREZZI PARRUCCHIERE E PODOLOGO**

LISTINO PREZZI
PARRUCCHIERE

TAGLIO	€ 7,00
PIEGA	€ 8,00
COLORE	€ 15,00
COLORE SENZA AMMONICA	€ 18,00
APPLICAZIONE COLORE	€ 8,00
PERMANENTE	€ 18,00
MEZZA PERMANENTE	€ 10,00
TAGLIO UOMO	€ 7,00

*LE PRENOTAZIONI SI POSSONO EFFETTUARE IN CENTRALINO

REVISIONE PREZZI DEL 27/10/2016

AUTORIZZAZIONE FONDAZIONE MARTINELLI IN DATA 07/11/2016

LISTINO PREZZI
PODOLOGO

LE PRESTAZIONI DEL PODOLOGO HANNO COSTO UNITARIO DI 30 EURO (IVA INCLUSA).
LE PRENOTAZIONI DEVONO ESSERE RICHIESTE ATTRAVERSO LA OSS REFERENTE DI NUCLEO.



INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

LA FONDAZIONE RICOVERO MARTINELLI: DAL 1932 AL SERVIZIO DEI NOSTRI CARI	2
LA STRUTTURA.....	3
ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO	4
L' AMMINISTRAZIONE E GLI UFFICI	4
I REPARTI	5
I SERVIZI OFFERTI	5
I SERVIZI SANITARI	5
SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE	8
SERVIZI ALBERGHIERI.....	8
ANIMAZIONE E TEMPO LIBERO	8
ASSISTENZA SPIRITUALE	9
I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO.....	9
PUNTO D'ASCOLTO.....	9
GIORNATA TIPO.....	9
ORARI DI VISITA	10
USCITE	10
INVIO IN PRONTO SOCCORSO E RICOVERI OSPEDALIERI	10
TRASFERIMENTI INTERNI ALLA R.S.A.	10
OGGETTI PERSONALI	10
SERVIZIO DI LAVANDERIA.....	11
LA RISTORAZIONE	11
LA POSTA.....	11
RESIDENZA.....	12
NORME DI COMPORTAMENTO	12
REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	12
SITI DI RIFERIMENTO	12
MODALITÀ DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI.....	13
LISTA D'ATTESA.....	13
PROGETTO ACCOGLIENZA	14
ACCOGLIENZA	14
PRENOTAZIONE DEL POSTO	14
DEPOSITO CAUZIONALE.....	14
POSTI LETTO AUTORIZZATI E POSTI LETTO ACCREDITATI	14
RETTE MENSILI DI RICOVERO.....	15
MOROSITÀ	15
ASSENZE.....	15
DIMISSIONI	15
DECESSO	16
RICHIEDA DEL FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE.....	16
SERVIZI FUNEBRI.....	16
PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	17
QUESTIONARI	17
CEDOLINO PER LA CERTIFICAZIONE DELLE SPESE SANITARIE.....	17
COMITATO PARENTI	17
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.)	17
R.S.A. APERTA	17
CENTRO DIURNO INTEGRATO	18
DOVE SIAMO.....	18
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	19
ALLEGATO A ALLA CARTA DEI SERVIZI: RETTE IN VIGORE DAL 23 FEBBRAIO 2017	21
ALLEGATO B ALLA CARTA DEI SERVIZI: QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE.....	22
ALLEGATO C ALLA CARTA DEI SERVIZI: SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI, LAMENTI E RECLAMI R.S.A.	25
ALLEGATO D ALLA CARTA DEI SERVIZI: CERTIFICAZIONE ANNO	26
ALLEGATO E ALLA CARTA DEI SERVIZI: ESEMPIO DI MENU' SETTIMANALE.....	27
ALLEGATO F ALLA CARTA DEI SERVIZI: CONTRATTO D'INGRESSO PER L'AMMISSIONE IN R.S.A.	28
ALLEGATO G ALLA CARTA DEI SERVIZI: LISTINO PREZZI PARRUCCHIERE E PODOLOGO.....	36