

## CENNI STORICI

*La Casa di Riposo Vallardi è un Ente senza scopo di lucro.*

*E' sorta nell'anno 1931 per volontà dell'Editore Cecilio Vallardi*

*E' stata eretta in Ente Morale nel 1934.*

*Nei suoi settanta anni di attività la Casa si è aperta all'accoglienza di tutti cittadini anche privi dei requisiti un tempo obbligatori. Ha però mantenuto le originarie caratteristiche di vivibilità ed accoglienza. Dispone di camere singole, doppie e triple, palestra per fisioterapia, cappella, salottini e sale di ritrovo.*

*Nell'anno 2003 la Casa di Riposo da IPAB è tornata alla originaria natura giuridica privata.*

*E' accreditata con il Sistema Sanitario di Regione Lombardia e pertanto eroga tutti i servizi previsti dalla normativa vigente.*

**La casa dispone di 71 posti letto accreditati di cui 70 a contratto.**

## COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento ha lo scopo di definire e rendere consapevoli gli utenti circa:

- 1. I valori e gli obiettivi della Casa**
- 2. I responsabili e l'organizzazione**
- 3. Le modalità di accesso alla struttura**
- 4. I servizi offerti e regolamento di ospitalità**
- 5. I costi dei servizi**
- 6. La tutela degli utenti e la valutazione dei servizi**

Allegati distribuiti su richiesta:

- Codice etico
- Regolamento assistenze personalizzate

### **ART. 1 : I VALORI E GLI OBIETTIVI DELLA CASA**

La Casa ha lo scopo statutario di: "Ospitare nella Casa, dietro pagamento della retta di degenza, sia per libera scelta degli interessati sia in caso di accertata impossibilità di ricorso ad altre forme di assistenza, persone di ambo i sessi, in condizioni di non autosufficienza totale o parziale, fornendo loro tutti i servizi previsti dalla normativa del settore"

(Art. 2 lett. a) Statuto vigente).

È favorita l'opera offerta a titolo di volontariato da parte di parenti, amici e conoscenti, anche organizzati, a vantaggio del soddisfacimento dei bisogni di socializzazione degli Ospiti.

La Casa fa propria la Carta dei diritti della persona anziana e si impegna a seguirne gli indirizzi e a perseguirne le finalità.

La Casa impronta la propria attività ai valori di rispetto dei principi e delle norme vigenti; onestà e correttezza; imparzialità e pari opportunità; riservatezza e rispetto dell'ambiente.

Detti principi sono stati affermati con l'adozione di un Codice Etico, la cui inosservanza costituisce motivo di risoluzione dei rapporti intercorrenti con il soggetto che ha posto in essere la violazione.

Nei processi di cura e di assistenza ciò si concretizza nei seguenti intendimenti:

### **Diritto al rispetto della propria individualità e alla non discriminazione.**

Gli Ospiti all'ingresso sono invitati a dichiarare come vogliono essere chiamati e il personale della Casa a seguire questa indicazione.

La Casa organizza l'assistenza secondo piani individualizzati mirati alla definizione di obiettivi di assistenza verificabili.

La Casa non discrimina gli Ospiti sulla base delle convinzioni religiose o politiche.

### **Diritto alla privacy**

La Casa provvede alla gestione dei dati particolari secondo quanto previsto dal regolamento europeo 2016/679 e dalla normativa nazionale attraverso i provvedimenti in materia da parte del garante della privacy. La Casa tutela il rispetto dell'individualità di ogni ospite e mette a disposizione spazi separati per colloqui riservati. Il personale della Casa è tenuto all'osservanza del segreto professionale.

### **Diritto all'informazione e alla scelta.**

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento con fotografia.

Gli Ospiti hanno il diritto di essere informati circa il proprio stato di salute e di accedere a tutti i dati custoditi nella Casa che li riguardano.

Solo gli Ospiti e gli eredi legittimi possono chiedere copia del fascicolo sanitario presentando domanda scritta.

### **Diritto al mantenimento dei propri legami familiari e amicali.**

La Casa favorisce l'accoglimento delle coppie di coniugi in camere doppie ed agevola il mantenimento dei legami familiari attraverso la massima estensione dell'orario di visita e stimolando la partecipazione dei parenti alla vita della Casa

## **ART. 2 : L'ORGANIZZAZIONE E I RESPONSABILI DEI SERVIZI**

Il Consiglio di amministrazione è composto da nove membri e precisamente:

- a) cinque nominati dai parenti e affini della discendenza di Vallardi Francesco fu Pietro,
- b) uno nominato dal Sindaco del Comune di Milano,
- c) uno nominato dal Sindaco del Comune di Appiano Gentile,
- d) uno nominato dal Presidente della Regione Lombardia,
- e) il Preposto Parroco pro tempore

Secondo le disposizioni statutarie, tre consiglieri sono nominati tra i discendenti di Francesco Vallardi fu Pietro.

Il Consiglio:

- nomina il Presidente;
- indica le priorità ed emana le direttive generali per l'azione amministrativa e la gestione;
- approva regolamenti e piante organiche;
- approva piani e programmi dell'Ente;
- approva il bilancio certificato dal Revisore dei conti;
- approva lo Statuto e sue modificazioni,
- delibera in ordine ad atti di disposizione del patrimonio
- delibera in materia di liti attive e passive.

Il Direttore Generale – dott.ssa Giovanna Grizzetti - è responsabile della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Ente.

E' Datore di lavoro ai sensi del D. Lgs. 81/08 nonché responsabile delle relazioni con il pubblico.

La dott.ssa Alba Shima è il Responsabile Sanitario.

## **GIORNATA TIPO**

**Ospiti collaboranti:** possono gestire liberamente le loro giornate fruendo dei servizi che la Casa mette a disposizione.

Gli orari dei pasti sono:

prima colazione dalle 8.00 alle 9.30

pranzo alle ore 12.00

cena alle ore 19.00

**Ospiti non collaboranti:**

7.00 – 8.30: igiene personale e alzata.

8.30 – 9.00 prima colazione

9.30 – 11.00 bagni, attività di animazione e riabilitazione di gruppo

11.30 – 12.30 pranzo

12.30 – 14.30 riposo

14.30 – 15.30 bagni, animazione e riabilitazione individuale

15.30 – 16.00 merenda

18.00 – 18.45 cena

19.30 – 21.00 igiene e preparazione per la notte

## **ART. 3: MODALITA' D'ACCESSO**

### **Visite Guidate**

Gli aspiranti Ospiti e i loro familiari hanno la possibilità di effettuare visite guidate alla Casa previo appuntamento con la Direttrice.

### **Domanda di ammissione**

Le domande di ospitalità devono essere presentate su modello unico in uso in ATS Insubria di Como.

Devono essere corredate di obbligatorio certificato medico rilasciato dal curante e di tutti i documenti previsti. Dopo aver ricevuto le informazioni relative alle modalità di gestione dei dati personali, gli Ospiti hanno la facoltà di esprimere il proprio consenso al loro trattamento. In mancanza di consenso al trattamento dei dati personali non è possibile dar luogo all'ammissione.

Sottoscrizione presa d'atto dell'avvenuta informazione generale e del regolamento economico.

Autorizzazione a informare sul proprio stato di salute.

### **Criteri di ammissione**

La lista d'attesa è gestita sulla base dei seguenti criteri: complessità sanitaria, fragilità della rete sociale e continuità assistenziale e cronologico. L'accogliibilità della domanda è stabilita a insindacabile giudizio del Responsabile Sanitario.

I cittadini di Appiano hanno diritto all'accoglienza prioritaria.

### **Modalità di accoglienza**

- consegna della documentazione obbligatoria
- sottoscrizione del contratto di ospitalità
- accoglienza dell'ospite da parte dello staff assistenziale
- colloquio formale con i familiari
- visita medica
- predisposizione eventuali accertamenti clinici o strumentali
- compilazione modulo rilevazione indicazioni e aspettative dei familiari/ospiti

### **Modalità di presa in carico**

- Cancellazione del Medico di Medicina Generale e iscrizione dell’Ospite al servizio medico della RSA
- Elaborazione piano di assistenza individualizzato e verifica secondo la periodicità ivi stabilita

### **Modalità di dimissione**

- consegna lettera di dimissione con descrizione dello stato clinico e valutazione aspetti cognitivi, funzionali e comportamentali

## **ART. 4: SERVIZI E REGOLAMENTO DI OSPITALITA’**

### **SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA**

- Servizio infermieristico 24/24 ore.
- Assistenza medica di base da parte del medico della Casa, festivi esclusi e della reperibilità medica 24/24 ore incluse le festività.
- Visita fisiatrica almeno annuale.
- Farmaci, presidi medico-chirurghi, ausili per incontinenza nei limiti delle tipologie e delle quantità stabilite dalla normativa di riferimento.
- Servizio di fisioterapia e riabilitazione.
- Assistenza di base per le attività della vita quotidiana da parte di personale qualificato.
- Servizio ristorante: il servizio offre la scelta tra due menù (vedi allegato) e la somministrazione di specifiche diete, l. ½ di acqua o l. ¼ di vino ai pasti se consentito dal medico curante.
- Servizio alberghiero (pulizia degli ambienti e lavaggio biancheria piana)
- Servizio lavanderia e guardaroba.
- Animazione.
- Su richiesta dell’interessato redazione di valutazione globale, scritta, dello stato di bisogno.
- Rilascio all’ospite della “Dichiarazione annua composizione retta giornaliera” ai sensi normativa nazionale e regionale vigente.
- La partecipazione a ogni attività, evento o rinfresco organizzato dalla Casa.
- Segretariato sociale.
- n. 2 pasti all’anno in sala ristorante per parenti o amici.

### **SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA**

- Trasporti da e per la Casa di riposo per esigenze individuali non urgenti: servizio offerto dalle locali Associazioni di pubblica assistenza secondo disponibilità e tariffe.
- Parrucchiere e podologo: servizi effettuati presso la Casa su richiesta dell’interessato da professionista iscritto alla Camera di Commercio secondo tariffe.
- Servizio funebre: nel caso di decesso i parenti contatteranno a loro discrezione un’impresa di pompe funebri. Le relative spese sono a carico della famiglia. Si prega di non richiedere alcuna indicazione al personale in servizio in ordine alla scelta dell’impresa (Regolamento Regionale 9 novembre 2004 – n. 6).

### **ORARIO – VISITE - USCITE**

L’orario di visita per i Parenti è libero dalle ore 8.00 alle ore 20.00. In casi motivati possono essere concesse deroghe.

E’ possibile lasciare temporaneamente la Casa per visite o soggiorni con riduzione sulla quota retta.

Limitazioni alla mobilità individuale possono essere apposte solo sotto stretto controllo medico. Per lasciare la Casa è richiesta una firma sull'orario di uscita da parte dell'Ospite o di un parente o accompagnatore.

Si declina ogni responsabilità per danni verificatisi al di fuori della Casa durante attività non organizzate dalla stessa.

#### AMBIENTI

È vietato fumare ed è assolutamente vietato l'uso di fiamme libere (candele, ceri, incensi o altro).

È possibile personalizzare l'arredo della propria camera previo accordo con la Direzione, nel rispetto delle norme di prevenzione incendi.

È vietato l'uso di qualsiasi elettrodomestico (frigoriferi, coperte termiche, apparecchi di riscaldamento o di cottura, lampade etc). Eventuali deroghe potranno essere richieste alla Direzione.

E' consentito l'uso di televisori personali purché in buono stato.

#### USO TELEFONI CELLULARI

Gli alimentatori per la ricarica dei cellulari devono riportare nei dati di targa le caratteristiche tecniche costruttive.

E' tassativamente vietato l'utilizzo di alimentatori inappropriati e comunque non adatti alla ricarica della batteria del cellulare.

Gli alimentatori per cellulari, durante il loro inutilizzo, devono sempre essere scollegati dalla relativa presa di corrente.

Durante le ore notturne è fatto divieto di tenere accesi i cellulari e collegarli alla presa dell'alimentatore per ricaricarne la batteria.

#### CORREDO

Gli Ospiti devono disporre di un guardaroba sufficientemente rifornito, adeguato alla stagione e alla misura e sono tenuti a contrassegnare tutti i capi.

La Casa non effettua lavaggio a secco e non risponde per eventuale restringimento dei capi.

#### CONVIVENZA

L'Amministrazione della casa potrà, previa informazione all'Ospite e/o familiare, effettuare il trasferimento di camera per motivi organizzativi o sanitari.

Gli Ospiti devono tenere, fra loro e con il personale, rapporti di reciproco rispetto. La Direzione è a disposizione per qualsiasi segnalazione di ogni eventuale carenza nei servizi prestati. I disservizi possono altresì essere segnalati per iscritto.

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.

Gli Ospiti si impegnano ad osservare e i parenti a far osservare le seguenti disposizioni:

- osservanza delle regole dell'igiene e della coabitazione;
- mantenere in buono stato la camera, gli impianti e le attrezzature;
- è vietato conservare in camera cibi e bevande deteriorabili oppure sostanze chimiche, detersivi, prodotti per piante e simili;
- è vietato versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere che possano otturarli; gettare acqua, immondizia o altro fuori dagli appositi siti e recipienti.

## ASSENZE TEMPORANEE

Le assenze temporanee dell'Ospite, ai fini del mantenimento del posto letto sono considerate:

- Se dovute a rientri in famiglia come giornate di presenza nel limite massimo di quindici giorni, superato il quale cessa la disponibilità del posto letto.
- Se dovute a ricovero ospedaliero dell'ospite, con riduzione del 10% sulla retta applicata nel limite massimo di quindici giorni e a seguito di specifica valutazione nel limite massimo di trenta giorni, superato il quale cessa la disponibilità del posto letto.

## DIMISSIONI

Le dimissioni volontarie da parte dell'Ospite possono avvenire previa disdetta scritta con preavviso scritto di 15 gg..

Le dimissioni d'ufficio possono essere disposte per:

- inosservanza delle condizioni di ospitalità in vigore, del Codice Etico, o mancati pagamenti retta contestati per iscritto, previa comunicazione al Comune e all'ATS di residenza;
- sopravvenute modificazioni nello stato clinico dell'ospite le quali comportino l'impossibilità da parte della Casa di erogare una prestazione medico-assistenziale adeguata;
- nei casi in cui l'Ospite o il familiare manifestino chiara sfiducia nei confronti dell'operato del personale o dei medici della R.S.A. previa comunicazione scritta con preavviso di 30 giorni.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

La Casa favorisce la libertà di culto. È presente una cappella nonché un luogo di culto aconfessionale.

L'assistenza religiosa cristiano cattolica è offerta nei limiti e con le modalità stabilite dalla Parrocchia di Appiano Gentile.

## OGGETTI PERSONALI

Ai sensi degli artt. 1783/1786 c.c. l'Ente risponde quando le cose dell'Ospite gli sono state consegnate in custodia; l'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il denaro contante di importo modesto e gli oggetti di valore che può rifiutarsi di ricevere soltanto se si tratta di oggetti pericolosi o di valore eccessivo o ingombranti. L'Ente esige che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucre chiuso o sigillato.

## NORME ANTINCENDIO

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

Parenti e visitatori sono tenuti a conoscere le norme di emergenza.

## ANIMALI DI AFFEZIONE

La Casa favorisce il contatto degli Ospiti con gli animali di affezione nel rispetto del "Regolamento animali di affezione" disponibile in amministrazione.

## ACCOMPAGNAMENTO PERSONALE

L'Ospite o il familiare che intenda avvalersi di una persona per un accompagnamento personale per sé o per il Suo congiunto deve richiedere l'autorizzazione dall'amministrazione e rispettare il relativo Regolamento. In caso di interferenza di detto accompagnatore con le attività assistenziali la Casa può richiederne l'allontanamento.

## **ART. 5: COSTI DEI SERVIZI**

Le rette sono di quattro tipologie in relazione al grado di parziale o totale di non autosufficienza e al tipo di camera: se doppia/tripla o singola come da tabella allegata.

La definizione del grado di non autosufficienza a presupposto dell'applicazione della retta e le sue eventuali modifiche sono stabilite dal medico in relazione alle mutate condizioni funzionali, cognitive, internistiche.

Ai fini dell'applicazione della retta tutti i soggetti con disabilità certificata (invalidità con riconoscimento di assegno di accompagnamento) sono considerati non autosufficienti totali.

Eccettuato il versamento del deposito cauzionale e della prima retta, che è possibile effettuare con assegno, sono accettati esclusivamente pagamenti tramite RID con addebito il quinto giorno lavorativo del mese di competenza.

Non sono accettabili pagamenti in contanti.

Il Consiglio ha la facoltà di determinare annualmente aumenti retta con preavviso di almeno 60 giorni.

In caso di interruzione dell'ospitalità per decesso verrà trattenuta una quota pari a 7 giorni di retta.

In caso di assenza temporanea per ricoveri in ospedale il posto potrà essere conservato solo dietro versamento della retta ridotto del 10% per un massimo di 15 giorni.

In tutti gli altri casi di assenza temporanea la riduzione del 10% sulla retta verrà applicata dal 6° giorno di assenza (per un massimo di 15 giorni).

In caso di disdetta dell'ospitalità è richiesto un preavviso scritto di giorni 15.

Al momento dell'ammissione è richiesto il versamento di un deposito cauzionale che verrà rimborsato al termine dell'ospitalità unitamente agli interessi maturati nel periodo secondo tasso bancario di riferimento annuo comunicato da BCC-CRA di Cantù su depositi a risparmio nominativi.

Agli Ospiti in quanto destinatari della prestazione viene rilasciata annualmente dichiarazione prevista dalla D.g.r. 21 marzo 1997 n. 26316 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

## **ART. 6: LA TUTELA DEGLI UTENTI E LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI**

La Casa favorisce l'esercizio dei propri diritti da parte delle persone anziane.

La Direzione della Casa è tenuta a segnalare le condizioni psico-fisiche dell'Ospite qualora rinvenga la necessità della nomina di un Amministratore di sostegno.

La Casa promuove la partecipazione degli Ospiti al miglioramento della qualità mediante:

- La somministrazione all'ingresso di un modulo per esprimere i propri bisogni/aspettative.
- Le segnalazioni di disservizio: devono essere inoltrate in forma scritta presso l'ufficio amministrativo. Sono prese in esame e ad esse è data risposta scritta entro 20 giorni da parte del Direttore.
- La somministrazione annuale di questionari di soddisfazione degli ospiti; l'elaborazione dei dati raccolti; la socializzazione dei risultati; l'organizzazione di due riunioni all'anno tra la Direzione e gli Ospiti con redazione di verbale.
- La somministrazione annuale di questionari di soddisfazione degli operatori e la socializzazione dei risultati tramite riunione dedicata.



## TABELLA DELLE TARIFFE IN VIGORE DAL 19/12/2023

	TARIFFA
Parzialmente non autosufficiente camera doppia	€ 64,00
Parzialmente non autosufficiente camera singola	€ 67,00
Non autosufficiente camera doppia/tripla	€ 70,00
Non autosufficiente camera singola	€ 73,00

**N.B.:** A tutti i soggetti con disabilità certificata (100% invalidità con riconoscimento di assegno di accompagnamento) viene applicata la retta per non autosufficienti.

Negli altri casi il giudizio di non autosufficienza totale è demandato al Responsabile Sanitario della Casa di riposo.

ALTRO	
In caso di decesso	Trattenuta 7 giorni di retta
Ricoveri in ospedale (per max 15 giorni)	Rimborso 10% della retta
Assenza temporanea (per max 15 giorni)	Rimborso 10% della retta dal 6° giorno
Mancato preavviso	Trattenuta di 15 giorni di retta
Deposito cauzionale	Rimborso capitale + quota interessi sui depositi a risparmio nominativi

## QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Assistenza medica                      buono              sufficiente              insufficiente  
se insufficiente perché \_\_\_\_\_

Assistenza infermieristica                      buono              sufficiente              insufficiente  
se insufficiente perché \_\_\_\_\_

Assistenza di base                      buono              sufficiente              insufficiente  
se insufficiente perché \_\_\_\_\_

Riabilitazione                      buono              sufficiente              insufficiente  
se insufficiente perché \_\_\_\_\_

Animazione                      buono              sufficiente              insufficiente  
se insufficiente perché \_\_\_\_\_

Servizi amministrativi                      buono              sufficiente              insufficiente

	se insufficiente perché _____			
Pulizia camere		buono	sufficiente	insufficiente
	se insufficiente perché _____			
Pulizia spazi comuni		buono	sufficiente	insufficiente
	se insufficiente perché _____			
Servizio ristorante		buono	sufficiente	insufficiente
	se insufficiente perché _____			
Servizio lavanderia		buono	sufficiente	insufficiente
	se insufficiente perché _____			
Manutenzione		buono	sufficiente	insufficiente
	se insufficiente perché _____			
Temperatura		buono	sufficiente	insufficiente
	se insufficiente perché _____			
Ventilazione		buono	sufficiente	insufficiente
	se insufficiente perché _____			
Giardino		buono	sufficiente	insufficiente
	se insufficiente perché _____			
Orari di visita		buono	sufficiente	insufficiente
	se insufficiente perché _____			

#### Motivi di insoddisfazione

---

Sono un ospite  
Sono un parente

فأ  
فأ

# QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

1. Da quanto collabora con la casa di riposo?  
 meno di due anni     due-cinque anni     più di cinque anni
  
2. E' soddisfatto dell'ambiente di lavoro (attrezzature, presidi, pulizia...)?  
 si                             da migliorare                     no
  
3. E' soddisfatto dei turni/orari di lavoro?  
 si                             da migliorare                     no
  
4. E' soddisfatto complessivamente dei rapporti interpersonali all'interno dell'ambiente di lavoro?  
 si                             da migliorare                     no
  
- 4.1. dei rapporti con la Direzione?  
 si                             da migliorare                     no
  
- 4.2. dei rapporti con gli uffici amministrativi?  
 si                             da migliorare                     no
  
- 4.3. dei rapporti con il Medico competente ai sensi D.Lgs 81/2008?  
 si                             da migliorare                     no
  
- 4.4. dei rapporti con i colleghi?  
 si                             da migliorare                     no
  
- 4.5. dei rapporti con Ospiti e familiari?  
 si                             da migliorare                     no
  
5. E' soddisfatto dell'attività formativa/informativa FornitaLe?  
 si                             da migliorare                     no
  
6. E' soddisfatto dell'organizzazione del reparto e dei piani di lavoro?  
 si                             da migliorare                     no

## OSSERVAZIONI

Quali ritiene siano gli aspetti da migliorare?

---

---

---

## SCHEDA DI SEGNALAZIONE DISSERVIZIO

In data \_\_\_\_\_ il sottoscritto \_\_\_\_\_ parente (indicare il grado di parentela) \_\_\_\_\_ del Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

Ospite presso la vostra residenza, al fine di contribuire al miglioramento delle prestazioni erogate dal vostro Ente, informa di non essere soddisfatto del seguente servizio:

- Personale medico
- Personale infermieristico
- Personale di assistenza
- Personale di segreteria
- Direzione
- Pulizie
- Lavanderia/Guardaroba
- Cucina

per i seguenti motivi:

---

---

---

---

---

Distinti saluti.