



**AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA  
Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia**

# **CARTA DEI SERVIZI**

***ALLOGGI PROTETTI PER  
ANZIANI  
(A.P.A.)***

**Informazioni ai Familiari/Aventi diritto in merito allo stato di salute:**

Il rilascio di informazioni in merito allo stato di salute, eventuali trasferimenti o situazioni di emergenza è a cura del Personale Medico di reparto, del Responsabile Covid e, in caso di assenza di questi ultimi, dei Medici di Guardia.

**INFORMAZIONI GENERALI**

La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, e tiene conto in maniera organica della “Carta fondamentale dei Diritti dell’Anziano”, nonché delle normative Regionali in materia di assistenza, qualità e servizi preposti alla cura ed assistenza dell’anziano.

**ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia  
UNA AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA  
PER LA COMUNITA’**

**CHI SIAMO Origine delle Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia - II.AA.RR. - e delle II.PP.A.B. raggruppate: Istituto di Assistenza e di Cura “S. Margherita”, Casa di Riposo “Mons. Francesco Pertusati”, Centro Polivalente “Gerolamo Emiliani” e Fondazione Peppino Franchi Maggi.**

La Congregazione di Carità di Pavia trae la sua origine dal disposto dell’art. 26 della Legge 3 agosto 1862 sulle Opere Pie e sostituisce il Pio Istituto Elemosiniere. Lo Statuto Organico della Congregazione di Carità fu approvato con Regio Decreto 27 dicembre 1874. Nel 1980, con legge 17 luglio n° 6972 si concentrarono nell’Ente Comunale di Assistenza le Istituzioni Pubbliche di assistenza e di beneficenza – II.PP.A.B. già amministrate dalla Congregazione di Carità al 1939, anno in cui il Regio Decreto 16 marzo ne affidò la gestione ad una Amministrazione unica. Con atto deliberativo 23 febbraio 1966 n° 555 il Consiglio di Amministrazione del Raggruppamento di II.PP.A.B. stabilì che la denominazione di “Opere Pie Riunite” fosse sostituita con quella di “Istituzioni Assistenziali Riunite”. A seguito dell’estinzione di alcune II.PP.A.B. raggruppate, stabilita con Decreto 17 marzo 1992 del Presidente della Regione Lombardia pubblicato sul Bollettino Regionale dell’11 maggio stesso anno, le II.AA.RR. amministrano le quattro II.PP.A.B. residue e cioè: la Casa di Riposo “Mons. Francesco Pertusati”; l’Istituto di Assistenza e di Cura “S. Margherita”; il Centro Polivalente “Gerolamo Emiliani”; la Fondazione Peppino Franchi Maggi. Nel 2003 si addiuvò alla fusione degli enti in un’unica amministrazione ed alla trasformazione in moderna Azienda di Servizi alla Persona.

**DOVE SIAMO**

**Sito web:** [www.asppavia.it](http://www.asppavia.it)

**Sede legale:****Amministrazione Presidenza e Direzione Generale**

Email: [segreteria@asppavia.it](mailto:segreteria@asppavia.it)

Viale Matteotti n° 63 27100 PAVIA

Telefono: 0382 3811

indirizzo e-mail: [info@asppavia.it](mailto:info@asppavia.it)

PEC: [protocollo.asppavia@pec.it](mailto:protocollo.asppavia@pec.it)

**Sedi operative:**

Viale Matteotti, n° 63 - 69

**Rsa Francesco Pertusati****Rsa S. Croce****Centro Diurno Integrato**

Palestra di Fisiocinesiterapia

Tel 0382 3811

Email: [Direzione\\_sanitariaDR@asppavia.it](mailto:Direzione_sanitariaDR@asppavia.it)

Via Emilia, 12

**Istituto di Riabilitazione S. Margherita****Reparti solventi****Hospice****Centro Diurno Integrato****Cure Domiciliari****RSA Aperta****Trattamenti Ambulatoriali e Domiciliari****Ambulatori e Vasche Riabilitative**

Tel 0382 3811

Email: [Direzione\\_SanitariaDR@asppavia.it](mailto:Direzione_SanitariaDR@asppavia.it)

Via Torchietto 21

**RSD Gerolamo Emiliani**

Tel 0382 3811

Email: [Direzione\\_SanitariaDR@asppavia.it](mailto:Direzione_SanitariaDR@asppavia.it)

## QUALI SERVIZI EROGHIAMO

### Posti Residenziali:

- 238 autorizzati, accreditati SSR con decreto ASL di Pavia n. 505/50 del 26/12/2009 con compartecipazione al pagamento della retta;  
(20 riservati ad ospiti affetti da malattia di Alzheimer) accreditati SSR con compartecipazione al pagamento della retta;  
(5 in Nucleo dedicato a Stati Vegetativi) accreditati SSR;  
(8 autorizzati – solventi, ovvero senza contributo regionale);
- 42 posti autorizzati, accreditati con Decreto ATS n. 11730 del 11/12/2012 – solventi, ovvero senza contributo regionale (RSA S. Croce);
- 156 di riabilitazione Generale e Geriatrica di mantenimento più 4 autorizzati in regime di solvenza;
- 18 di Riabilitazione Geriatrica di Reinserimento/Mantenimento più 2 autorizzati in regime di solvenza;
- 18 di riabilitazione geriatria specialistica;
- 10 per malati terminali nel Nucleo Hospice accreditati SSR presso l' Istituto di Cura S. Margherita;
- 19 di Cure Intermedie;
- 25 posti letto lungodegenza cronica, autorizzati in regime di solvenza;
- 30 per disabili gravi fisici e psichici accreditati SSR presso la Residenza Sanitaria per Disabili Gerolamo Emiliani.

**Alloggi Protetti per Anziani** si pongono come presidio socio assistenziale con l'obiettivo di fornire possibilità residenziale di vita autonoma nella sicurezza di un ambiente controllato e protetto.

- 5 appartamenti

### Posti non Residenziali:

- 15 di trattamento in Ciclo Diurno Continuo S. Margherita;
- 28.780 trattamenti ambulatoriali presso il S. Margherita;
- di cui 2.000 trattamenti domiciliari;
  - 30 per ospiti affetti da Alzheimer al Centro Diurno Integrato S. Margherita;
  - 12 al Centro Diurno Integrato F. Pertusati;

**Servizi Ambulatoriali prenotazioni:** Per prenotazioni: [cup@asppavia.it](mailto:cup@asppavia.it) tel 0382 381212/253/759

- **Palestre di Fisiocinesiterapia** situate in V.le Matteotti, 69 tel 0382 381397 e in via Emilia, 12  
**Treatments ambulatoriali per pratiche riabilitative secondo le metodologie di: Bobath, McKenzie, Kabath. Ozonoterapia per cure di ernie discali e cervicali, gonartrosi, artrosi di spalla con periartrite. Responsabile: Dr. Giuseppe Arcuri E mail: [Amb\\_FKT1@asppavia.it](mailto:Amb_FKT1@asppavia.it);**  
[Fisiocinesiterapia\[BM1\]@asppavia.it](mailto:Fisiocinesiterapia[BM1]@asppavia.it)

- **Geriatrica:** Visite specialistiche geriatriche visite di controllo per ex-degenti valutazioni multidimensionali in vista del riconoscimento dell'indennità di accompagnamento  
 Tel. 0382 381212/759

Responsabile: Prof.ssa Patrizia Noris E mail: [Patrizia\\_Noris@asppavia.it](mailto:Patrizia_Noris@asppavia.it)

Aperto dal lun al ven dalle 8.30-13.00 SSR Via Emilia, 12;

CDCD - Centro Disturbi Cognitivi e Demenze Ex Ambulatorio CHRONOS/UVA

Centro specializzato nella presa in carico e nella diagnosi della malattia di Alzheimer e altre demenze. Le competenze geriatriche, neurologiche e psichiatriche sono a disposizione per seguire e curare nel tempo il paziente.

Responsabile Dr.ssa Valentina Martello E mail: [valentina\\_martello@asppavia.it](mailto:valentina_martello@asppavia.it)  
aperto il martedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00. Via Emilia, 12

Endocrinologia: Visite specialistiche endocrinologiche (per info sulle prestazioni: <http://aspnutrizione.wixsite.com/home>), valutazione densità ossea (Dexa) email: [amb\\_dexa@asppavia.it](mailto:amb_dexa@asppavia.it)

Tel. 0382 381739

Responsabile: Dr.ssa Mariangela Rondanelli E mail: [Serv.Nutrizione@asppavia.it](mailto:Serv.Nutrizione@asppavia.it)  
Aperto dal lun al ven dalle 9.30-13.00 Via Emilia, 12

Diabetologia Visite specialistiche per lo screening ed il trattamento della malattia diabetica mediante dosaggio strumentale di glicemia e glicosuria  
Aperto Lunedì e Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle 12.00 , Via Emilia, 12

**Servizi Domiciliari**

- Trattamenti riabilitativi Domiciliari
- Cure Domiciliari (ex Voucher)
- RSA Aperta
- Residenzialità Assistita (negli APA)

PRESTAZIONI OFFERTE: Assistenza Geriatrica infermieristica, Assistenza Geriatrica Socio Assistenziale  
- Attività di riabilitazione fisioterapica

Responsabile Dr. Nicola Schifino, e mail: [Direzione\\_sanitariaDR@asppavia.it](mailto:Direzione_sanitariaDR@asppavia.it); [adiasp@asppavia.it](mailto:adiasp@asppavia.it);

**PER AVERE ALTRE INFORMAZIONI:**

Dal Lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00

Centralino: Tel. 0382 3811

**Ufficio Relazione con il Pubblico ASP** – tel. 0382 381360

Email: [info@asppavia.it](mailto:info@asppavia.it)

**Sito web:** [www.asppavia.it](http://www.asppavia.it)

**I COSTI E LE RETTE**

Le rette applicate per l'anno 2025 sono le seguenti:

<b>Unità di Offerta singola</b>	<b>retta/die (camere non ad uso singola)</b>	<b>retta/die Camera ad uso</b>
RSA Pertusati accreditati	61,50 euro	63,50 euro
RSA Pertusati Solventi	73,50 euro	76,50 euro
RSA S. Croce Solventi	73,50 euro	76,50 euro
RSD G. Emiliani	60,50 euro	
Rep Solventi S. Margherita	74,50 euro	77,50 euro
CDI S. Margherita	23,24 euro	
CDI Pertusati	23,24 euro	
<b>Alloggi Protetti</b>		
	BILOCALI:	€ 46,00 die sia per uso esclusivo che per coppia di utenti
	MONOLOCALI:	€ 31,00 die

Si rammenta che è discrezione della Direzione Medica cambiare la camera ed anche il reparto di degenza dell'ospite in funzione di sopravvenute esigenze organizzative di reparto o di salute dell'ospite ricoverato.

#### *Rapporto con gli Ospiti e con i Familiari*

- Il rapporto medico – OSPITE è fiduciario. Le persone ricoverate devono accettare ogni decisione da parte del medico della struttura che è un pubblico ufficiale.
- Le condizioni DELL'OSPITE di norma vengono comunicate ai familiari che hanno richiesto la degenza e agli autorizzati dai degenti stessi.
- Per qualsiasi informazione il familiare si può rivolgere al medico di reparto nei giorni prefissati
- per particolari urgenze è possibile rivolgersi alla segreteria della Direzione Medica per un colloquio urgente segnalando il nominativo dell'ospite.
- Nel rispetto della privacy e delle leggi non è possibile fornire informazioni telefoniche sugli ospiti.
- I familiari devono lasciare indirizzo e numeri telefonici per comunicazioni urgenti comunicando ogni variazione.

#### **Richiesta documentazione sanitaria**

Con la presente procedura l'utente può ottenere il rilascio ordinario o urgente della copia della cartella clinica o copia della documentazione sanitaria rilasciata dalle varie unità di offerta previa presentazione di richiesta scritta alle Direzioni Mediche di Presidio.

In seguito alla valutazione della richiesta e di parere positivo, la documentazione potrà essere ritirata dal richiedente o da un delegato munito di Carta di Identità sia del Delegante che del delegato, sempre presso le Direzioni Mediche entro le seguenti tempistiche:

- 15 gg lavorativi per la richiesta ordinaria della cartella clinica
- 7 gg lavorativi per la richiesta urgente della cartella clinica
- 3 giorni lavorativi per la richiesta di altri certificati /referti.

Le copie delle cartelle cliniche hanno un costo forfettario di € 10,33 sino a 50 pagine oltre le 50 pagine è fissato un costo di €. 0,10 a pagina.

#### **GESTIONE RILASCIO DOCUMENTAZIONE RELATIVA AGLI UTENTI**

La documentazione riguardante gli Utenti può essere richiesta da:

1. Intestatario della documentazione; 2. Delegati dall'intestatario della documentazione attraverso delega formale; 3. Persona esercente la potestà genitoriale; 4. Erede o coeredi; 5. Medico curante, appartenente ad una Unità operativa dell'Azienda Ospedaliera; 6. Medico curante o di Medicina Generale dell'intestatario della documentazione; 7. Altre Aziende Sanitarie Pubbliche, Ospedali o altre strutture sanitarie pubbliche e private; 8. Autorità Giudiziaria; 9. Responsabile dell'Ufficio Legale dell'Azienda; 10. Legale dell'avente diritto alla documentazione; 11. Consulente tecnico d'Ufficio o del Perito d'Ufficio; 12. Amministratore di Sostegno; 13. Tutore di persona interdetta o di minore privo di genitore esercente la potestà; 14. Curatore nel caso di persona inabilitata e non capace di sottoscrivere.

1) Presso la Direzione Medica degli Istituti di ricovero: compilando il modulo, dal diretto interessato, da terzi con delega dell'interessato e previo pagamento della tariffa se previsto.

2) Per posta raccomandata o per posta elettronica certificata (protocollo . asp . pavia .@ pec.it (togliere gli spazi): la richiesta deve essere spedita ad ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia, posta all'attenzione della Direzione Medica e accompagnata da:

- copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della documentazione al fine di verificare la veridicità della richiesta;

- copia del documento di riconoscimento del richiedente la documentazione e dell'intestatario della pec;
- copia della ricevuta di avvenuto bonifico bancario, della tariffa, se prevista, a favore di ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia. Banca Intesa S. Paolo. Filiale di Pavia. IBAN IT 61 A 03069 11336 100000300064

Per quanto riguarda le richieste di Accesso Civico, si rimanda al sito istituzionale: [www.asppavia.it](http://www.asppavia.it), pagina TRASPARENZA, Altri Contenuti, Accesso civico, ove è possibile reperire i contatti ed i nominativi dei referenti, la modulistica, la tempistica ed il regolamento.

## **PRINCIPI DI ASP**

### *Principio dell'eguaglianza e rispetto*

Dall'articolo 3 della Costituzione Italiana, comma 2°, discende la necessità di un trattamento differenziato e modulare, teso a ripristinare, partendo dalla peculiarità della condizione dell'anziano, la sua eguaglianza con tutti gli altri cittadini.

All'interno della nostra realtà, questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona, al di là del sesso, della religione e dei costumi sociali, sviluppando modelli di intervento il più possibile mirati e personalizzati, considerando l' UNICITA' di ciascun individuo, nel rispetto di un benessere psico – fisico – sociale.

Pertanto la vita nelle nostre UdO si uniforma a principi privi di discriminazione di qualsiasi genere.

### *Principio dell'Imparzialità e Obiettività*

Ogni persona che opera all'interno dell'Unità di Offerta, deve prestare il proprio servizio professionale con imparzialità ed obiettività, attraverso manifestazioni di cura ed assistenza e garantendo standard di qualità del servizio il più possibile vicino all'immagine "di ciò che desidereremmo per un nostro caro.....".

Il servizio di assistenza è garantito per le 24 ore.

Per ogni Ospite è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica, al fine di garantire continuità nelle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di analisi periodica possono portare ad una sospensione degli interventi (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento (in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi predefiniti) o alla definizione di una nuova strategia, se i criteri adottati risultassero inefficaci e poco raggiungibili.

### *Diritto di Scelta*

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente, si dà molta importanza alla comunicazione non verbale, che crea in ogni modo una relazione profonda tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani ospiti delle UdO di ASP.

### *Principio di Partecipazione e Rispetto della Privacy*

La persona è la protagonista del nostro servizio ed è a lei che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno dell'UdO. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi della struttura, creando una continua

relazione, un feed-back, tra Struttura e familiari. E', sempre, garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy in adempimento al Regolamento Europeo sulla Privacy, alla D.lgs 193/03 così come modificata dalla L. 101/18 per il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche con particolare riferimento alla riservatezza e alla identità personale, nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro, prevedendo spazi regolamentati nei quali raccogliere osservazioni, lamentele e/o suggerimenti, con l'obiettivo di superare le possibili incomprensioni e le difficoltà che comunque si incontrano durante il processo di "cambiamento sociale" che comporta "l'istituzionalizzazione" dell'anziano, pur operando secondo metodologie il più possibili accoglienti, umane e volte a ricreare l'habitat e gli stili di vita dell'anziano.

#### *PRINCIPIO DI EFFICACIA ED EFFICIENZA*

Tutte le prestazioni assistenziali erogate devono essere sicuramente efficaci ed il personale deve verificare che gli obiettivi previsti siano stati raggiunti e che le risorse impegnate siano utilizzate al meglio .

L'organizzazione ha come obiettivo il miglioramento continuo del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

#### **ULTERIORI PRINCIPI FONDAMENTALI DELLE NOSTRE STRUTTURE SONO:**

- il rispetto delle leggi e delle norme internazionali che regolano i diritti tra stato-struttura assistenziale- cittadino;
- l'ospite ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto delle dignità umane e delle proprie convinzioni religiose e di vita;
- nessun ospite, nel pieno delle proprie facoltà, può essere sottoposto a trattamenti sanitari senza il consenso informato suo o dei suoi parenti o tutori;
- in caso di incapacità di intendere e di volere da parte del paziente (attestato da parere medico specialistico) la Direzione Sanitaria può attuare il Trattamento Sanitario Obbligatorio (TSA);
- la riservatezza delle informazioni sulla salute degli assistiti è garantito dalla legge e dal codice deontologico degli esperti sanitari;
- l'ospite e i suoi parenti hanno il diritto di ottenere dalla struttura le informazioni e le modalità dell'erogazione dei servizi e sono in grado di identificare il personale operativo;
- il paziente o i famigliari hanno il diritto di conoscere il proprio stato di salute e la possibilità di trattamenti alternativi erogati da Enti specializzati alle caratteristiche della Sua necessità;
- l'ospite e famigliari devono rispettare l'organizzazione della struttura e collaborare per un idoneo funzionamento.

#### **LA MISSION**

##### **Gli obiettivi principali delle UdO gestite da ASP possono essere così riassunti**

- Garantire un'elevata qualità tecnica nell'assistenza affiancata ad un'alta umanità;
- Sviluppare la capacità funzionale residua dell'anziano;
- Affrontare in maniera globale i problemi degli anziani con interventi mirati e personalizzati;
- Garantire la formazione continua del personale per sostenere la motivazione e sviluppare la preparazione professionale.

In conclusione il nostro obiettivo generale è quello di garantire la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le condizioni psicofisiche dell'anziano.

## **CODICE ETICO**

Tutti gli operatori all'interno di ASP si adeguano ai principi etici di comportamento previsti dal Codice Etico – Comportamentale Ex D. Lgvo 231/2001 e Modello Organizzativo (pubblicato sul sito [www.asppavia.it](http://www.asppavia.it) – Pagina Regolamenti)

## **STANDARD DI QUALITA'**

### **FILOSOFIA DEL LAVORO PER PROTOCOLLI**

L'utilizzo di protocolli assistenziali garantisce agli ospiti un elevato standard assistenziale. Attualmente vengono applicati i seguenti protocolli:

- igiene dell'ospite nel rispetto della privacy
- prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito
- prevenzione delle cadute
- trattamento dell'incontinenza
- somministrazione degli alimenti e delle bevande
- corretto utilizzo dei mezzi di tutela e protezione dell'Ospite

### **Lavoro per Progetti Individualizzati**

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell' Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni dell'ospite.

### **Qualità e controlli nel settore dell'alimentazione**

Presso il settore magazzino e cucina della RSA "F. Pertusati" e presso i locali porzionamento dell'IDR S. Margherita e del G. Emiliani vengono messe in atto tutte le procedure di controllo concernenti il sistema H.A.C.C.P. ( D.L.vo n°155/97) al fine di garantire agli ospiti delle 3 strutture la salubrità igienico-sanitari degli alimenti che vengono consumati.

I principi su cui si basa il sistema H.A.C.C.P. sono i seguenti:

#### **1: Individuazione dei pericoli**

Per pericolo si intende ogni potenziale causa in grado di compromettere la salute del consumatore

#### **2: Identificazione dei punti critici di controllo (CCP)**

**Un punto critico di controllo è il punto di una operazione di preparazione di un prodotto alimentare a livello del quale si può esercitare un controllo per eliminare, prevenire o minimizzare un pericolo.**

#### **3: Decisioni da adottare riguardo ai punti critici individuati**

Ogni volta che viene individuato un punto critico è necessario prevedere dei mezzi di correzione (albero delle decisioni) da applicare nel caso in cui venga rilevata una procedura pericolosa che non garantisca l'igiene dell'alimento.

**4: Identificazione ed applicazione di procedure di controllo e di sorveglianza dei punti critici (CCP)**

**I punti critici devono essere adeguatamente controllati mediante un monitoraggio continuo che implica sistematiche osservazioni e registrazioni dei fattori significativi del controllo del pericolo. Le procedure di monitoraggio di un CCP devono essere semplici, ma sempre accurate e riproducibili, tali da fornire risultati chiari, quantificabili e confrontabili. Inoltre, le procedure di monitoraggio scelte devono permettere di poter prendere misure correttive in situazioni sfuggite al controllo sia prima che durante una determinata operazione.**

**5: Riesame periodico**, ed in occasione di variazioni di ogni processo e della tipologia dell'attività, dell'analisi dei rischi, dei punti critici e delle procedure di controllo e di sorveglianza.

### **Formazione del Personale**

Tutto il personale che lavora nelle Unità di Offerta di ASP è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

All'interno di ASP vengono organizzati corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorarne le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

### **Corretto utilizzo delle Risorse**

Per verificare il corretto utilizzo delle risorse nella Struttura si usufruisce di un programma informatico allo scopo di monitorare i processi riabilitativi ed assistenziali per la produzione di risultati di qualità ed il controllo dei costi ad essi collegati.

L'elaborazione dei dati viene realizzata dal nucleo di controllo di gestione e qualità.

L'ufficio svolge un importante ruolo di "controller" in ordine alle tematiche di controllo di gestione e della valutazione della qualità.

Tale ufficio è addetto alla progettazione ed alla realizzazione dei supporti contabili ed organizzativi per la Direzione, volti a verificare che l'impiego delle risorse sia efficiente ed efficace e quindi coerente con gli obiettivi che ci si è posti.

### *Sistemi Informativi Scritti*

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale raccolti nei nuclei in appositi contenitori sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, piano di assistenza individualizzato, piano di lavoro.

In ambulatorio sono a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali ed il verbale delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

### **Attuazione D.Lgs.81/2008**

ASP ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone della residenza.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

#### **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Gli obiettivi di miglioramenti in corso di sviluppo sono:

- Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra Unità d'offerta sociosanitarie, ASL, Comune e promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni.
- Trovare degli indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti, familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO (DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dov'è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile , la convivenza della persona anziana con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed 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.

## VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Per tutto quanto sopra esposto riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

### Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP

Obiettivo dell'Amministrazione è quello di rendere la permanenza presso la struttura il più sereno e confortevole possibile, anche, ma non solo, in funzione di quanto statuito nella Carta dei diritti dell'anziano, che sotto si riporta integralmente.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**, dove è possibile effettuare delle segnalazioni sui servizi ricevuti: i familiari o persone esterne possono compilare l'apposito modulo a disposizione presso l'URP o presso le reception e consegnato al momento dell'ingresso in struttura.

Nel caso di reclamo formale, sarà cura del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni nel più breve tempo possibile e non oltre il termine di 15 gg..

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi alle aspettative del cliente.

Al fine di valutare la qualità dei servizi erogati e di intraprendere azioni migliorative, ASP distribuisce il Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi erogati e un modello specifico per la rilevazione di segnalazioni particolari: Encomi o Reclami.

I questionari periodicamente raccolti sono elaborati ed i risultati trasmessi al Consiglio di Indirizzo per la predisposizione, se del caso, di azioni migliorative. I risultati, ovviamente aggregati ed anonimi, sono pubblicati annualmente sul sito istituzionale.

Si riporta copia dei modelli in uso.



**ASP**

**Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia**

**QUESTIONARIO DI  
GRADIMENTO DEI SERVIZI**

*Gentile Signora, Gentile Signore,*

*saremmo interessati a conoscere la sua opinione rispetto e ai servizi erogati dalle strutture da noi amministrate. Per questo motivo le chiediamo di compilare il presente questionario.*

*Grazie alle sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità del servizio offerto.*

*Le chiediamo di compilare il questionario in forma anonima, garantendo comunque, ai sensi del DL 196/2003 ed al Regolamento Europeo, la massima riservatezza circa le risposte che vorrà dare alle domande.*

*Le siamo grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.*

**Le chiediamo innanzitutto alcune informazioni generali**

Reparto/Nucleo: \_\_\_\_\_

Sesso:

 M F

Età: \_\_\_\_\_

Data del ricovero: \_\_\_\_\_

Data della dimissione: \_\_\_\_\_

Il ricovero è avvenuto:

 Su richiesta del  
Medico di Base Su richiesta del Medico Specialista Si è rivolta/o autonomamente alla struttura**Quando è arrivata qui ha avuto difficoltà nel trovare il luogo in cui doveva recarsi?** Si NoVorremo ora un suo giudizio sui servizi e sull'ambiente che ha trovato nella struttura**Qualità e adeguatezza del vitto:** Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei**Orario dei pasti:** Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei**Igiene e pulizia degli ambienti (camere, corridoi, letti, ecc.):** Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei**Tranquillità e comfort personale:** Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei**Organizzazione della giornata (orari delle visite, delle pulizie, ecc.):** Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei**Servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità):** Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei**Telefoni, distributori automatici... (numero, collocazione, accessibilità):** Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei

Ora le chiediamo dei giudizi :

sull'assistenza medica ricevuta

Frequenza delle visite mediche:

 Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei

Disponibilità dei medici a fornire spiegazioni sugli esami, sulle terapie, gli interventi necessari:

Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei

### **Sull'assistenza ricevuta dagli infermieri**

Frequenza delle visite infermieristiche:

Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei

Sollecitudine e cortesia degli infermieri nel rispondere alle richieste:

Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei

### **Sull'assistenza ricevuta dagli Ausiliari (ASA)**

Frequenza delle attività assistenziali:

Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei

Sollecitudine e cortesia degli ASA nel rispondere alle richieste:

Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei

### **Sull'assistenza ricevuta dai fisioterapisti**

Frequenza delle attività riabilitative:

Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei

Sollecitudine e cortesia dei fisioterapisti nel rispondere alle richieste:

Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei

### **Sull'assistenza ricevuta dal Servizio di Animazione/Educativo**

Frequenza delle attività di animazione/Educativa:

Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei

Sollecitudine e cortesia degli animatori/Educatori nel rispondere alle richieste:

Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei

### **Sulle prestazioni professionali ricevute dagli Uffici Amministrativi**

Sollecitudine e cortesia degli operatori nel rispondere alle richieste:

Ottimo       Soddisfacente       Insoddisfacente       Pessimo       Non saprei

### Qualche altra considerazione su aspetti generali del ricovero

Ha avuto problemi con gli altri ospiti della sua stanza?  
 Sì  No

Se sì, di che tipo?

Rumore  Sovraffollamento  Altro

Ha avuto problemi per le visite da parte dei suoi parenti o amici?  
 Sì  No

Se sì, di che tipo?

Troppi visitatori      Difficoltà con gli orari      Mancanza di spazio      Altro

Come considera l'aspetto della riservatezza personale?  
 Ottimo  Soddisfacente  Insoddisfacente  Pessimo  Non saprei

Dovendo esprimere un giudizio complessivo come considera i servizi  
che le sono stati offerti?

Ottimi  Soddisfacenti  Insoddisfacenti  Pessimi  Non saprei

***La preghiamo inoltre di segnalare:***

1) Gli aspetti che ha gradito maggiormente:

---

2) Gli aspetti che ritiene più negativi:

---

3) Eventuali suggerimenti:

---

Da ultimo, Le chiediamo cortesemente di voler segnalare da chi è stato compilato il questionario:

Direttamente dall'utente

Da un parente

Dall'utente con l'aiuto di un parente

Dall'utente con l'aiuto di un operatore



*Grazie per la collaborazione*



Al fine di un rapporto chiaro e sereno con le figure professionali presenti all'interno delle strutture si ricorda che:

- ogni operatore sanitario ha sul camice la possibilità di essere identificato (nome, qualifica);
- il personale che opera nelle strutture amministrative è in borghese;
- all'interno delle strutture potrebbero essere presenti studenti universitari o laureati in formazione e personale di associazioni autorizzate dalla direzione che collaborano all'assistenza del residente.

## CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

- **Emergenza sanitaria, organizzativa e gestionale** In caso di necessità ed urgenze cliniche riguardanti gli Ospiti, non fronteggiabili internamente, il personale effettuerà la chiamata al Pronto Soccorso Mobile - 112 - per il ricovero in struttura ospedaliera presente sul territorio cittadino, con contemporanea informazione ai familiari e/o alle eventuali figure di protezione giuridica. La presenza di personale assistenziale nelle 24 ore in struttura consente di intervenire tempestivamente anche in caso di emergenza organizzativa e gestionale derivante per es. da assenze improvvise di personale. Sarà cura del responsabile in turno (infermiere professionale) attivarsi per la ricerca di altro personale; nel caso di personale appartenente alle Cooperative verrà contattato il responsabile dotato di pronta reperibilità.

- **Dimissione** Al fine di garantire un percorso di continuità assistenziale dell'Ospite per il suo rientro in famiglia o per il trasferimento in altra struttura socio assistenziale o sanitaria, a seguito di sua espressa richiesta o di richiesta da parte del legale rappresentante, verrà compilata e consegnata una esauriente Relazione, indirizzata al medico di famiglia o all'equipe assistenziale della struttura accogliente, contenente il percorso assistenziale effettuato e tutte le informazioni necessarie per il prosieguo della assistenza. Si procederà alla dimissione dell'Ospite determinata dalle mutate condizioni sanitarie dello stesso, o in caso di ritardo o non avvenuto pagamento della retta, informando sempre i familiari e/o le persone di riferimento. In tal caso l'Ente gestore si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dalla Asl.

- **Gestione Imprevisti** Qualora si dovessero verificare imprevisti tecnologici si dovrà fare riferimento alle procedure contemplate nel documento di valutazione dei rischi. Saranno contattate le aziende con le quali sono stati sottoscritti contratti di fornitura/manutenzione. L'Ente ha inoltre predisposto apposite procedure in caso di mancato funzionamento delle apparecchiature erogatrici di ossigeno. Dette procedure fanno parte della raccolta delle procedure in uso.

- **Gestione trasferimenti interni** I trasferimenti interni, qualora necessari, vengono coordinati ed eseguiti dal personale Medico e paramedico, ed agiti, lì dove necessario, con l'ausilio della strumentazione sanitaria in dotazione alla struttura stessa.

- **Gestione trasferimenti esterni** I trasferimenti esterni, qualora necessari, vengono coordinati ed eseguiti al personale Medico e paramedico in collaborazione con i familiari. Il costo del trasporto con i mezzi sanitari (autoambulanze) è a carico dei familiari o di chi facenti le veci.

## PRESENTAZIONE DEGLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI (APA)

Asp Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia quale Ente Gestore nella rete dei servizi socio-sanitari assistenziali offre prestazioni di elevato standard qualitativo rivolte alle persone della terza età, ha ampliato la gamma dei Servizi offerti con la realizzazione di una nuova unità di offerta sociale, costituita originariamente da un complesso residenziale di 4 unità abitative (c.d. "Alloggi Protetti per Anziani"), con caratteristiche omogenee, ciascuna indipendente, ma funzionalmente collegata alle altre da spazi dedicati ai servizi generali, a quelli di utilità comune e di uso collettivo. Tale complesso è gestito da Asp Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia, a misura delle esigenze di una utenza anziana, priva di una adeguata rete di protezione familiare o sociale, con lievi difficoltà, che ravvisi la necessità o anche semplicemente la utilità di garantirsi, in un ambiente controllato e protetto:

- ✓ la sicurezza personale;
- ✓ il comfort di vita;
- ✓ una adeguata vita di relazione nel rispetto delle proprie esigenze di autonomia abitativa e di privacy.

### • Servizio erogato

Gli "Alloggi Protetti per Anziani" per la loro ubicazione, adiacente e connessa alla R.S.A. e al C.D.I. , e per le particolari caratteristiche strutturali (alloggi totalmente privi di barriere architettoniche, con bagni dotati di box doccia per disabili e costruiti in conformità ai requisiti abitativi prescritti dalle normative vigenti statali e regionali in vigore per la civile abitazione, nonché in conformità alle norme statali e regionali sulla sicurezza), **si pongono come presidio socio assistenziale con l'obiettivo di fornire possibilità residenziale di vita autonoma nella sicurezza di un ambiente controllato e protetto.**

Gli Alloggi protetti, infatti, sono destinati ad anziani, singoli o coppie, con limitate fragilità, con sufficiente grado di autonomia ma che necessitano di un ambiente controllato e protetto: gli alloggi protetti, infatti, sono adiacenti e connessi alla RSA e CDI, con la possibilità pertanto, di usufruire di tutti i servizi connessi.

### • Popolazione target

Gli Alloggi Protetti per Anziani hanno una capacità ricettiva massima di 5 posti. Resta ferma la possibilità per la persona anziana residente/domiciliata nell'alloggio di scegliere la forma di assistenza personale più consona alle proprie esigenze (come, ad esempio, assumere una badante).

#### I destinatari sono:

- Persone di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie, con fragilità sociali ma con un sufficiente grado di autonomia e che necessitano della sicurezza di un ambiente controllato e protetto.
- Persone fragili che abbiano compiuto 60 anni di età in condizioni di fragilità/parziale autosufficienza riconosciute dalla ATS di appartenenza come potenziali beneficiari del servizio di Residenzialità leggera/assistita.

Possono essere accolti, prioritariamente, soggetti che presentino almeno una delle seguenti problematiche:

- ✓ reti familiari rarefatte e residuali;
- ✓ un'abitazione non adeguata (ad esempio per la presenza di barriere architettoniche);
- ✓ diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale (ad esempio nella gestione acquisti e/o finanziaria, nell'uso del telefono, nell'utilizzo di farmaci);
- ✓ patologie gestibili a domicilio;
- ✓ condizioni di solitudine.

**Non possono usufruire dell'Unità di offerta sociale "Alloggi Protetti per Anziani" le persone anziane sole e non autosufficienti, necessitanti di assistenza socio sanitaria continua, che trovano la loro migliore collocazione nella rete di Unità d'offerta socio sanitarie.**

- **Obiettivo generale**

L'obiettivo generale alla base dell'attivazione di questo servizio è contribuire alla promozione della miglior qualità di vita possibile dell'ospite. Quindi l'intera struttura organizzativa/gestionale degli **Alloggi Protetti per Anziani** è finalizzata a garantire una buona qualità della quotidianità degli ospiti, curando minuziosamente le condizioni per una buona indipendenza all'interno di un contesto al contempo protetto.

- **Obiettivi specifici**

L'unità di offerta sociale "**alloggi protetti per anziani**" persegue le seguenti finalità ed obiettivi:

- ✓ Permettere all'anziano di vivere in un'abitazione che sente come propria e di cui conserva il controllo con la disponibilità dei servizi di cui avverta la necessità;
- ✓ Garantire una domiciliarità, che rispetti il bisogno di privacy, il mantenimento dell'autonomia abitativa, dell'identità personale e della libertà di autogestione anche associata;
- ✓ Migliorare la qualità di vita dell'anziano, sollecitando le azioni quotidiane di gestione del sé, al fine di limitarne la dipendenza;
- ✓ Prevenire l'isolamento e l'emarginazione favorendo rapporti e relazioni interpersonali;
- ✓ Prevenire ricoveri impropri;
- ✓ Dare sollievo alle famiglie.

## 1. ASPETTI STRUTTURALI E LOGISTICI

La normativa regionale, in particolare la Delibera della Giunta Regionale VIII/11497 del 17 marzo 2010, definisce i requisiti minimi d'esercizio dell'Unità di offerta sociale "Alloggio Protetto per Anziani", evidenziando il bisogno di una tipologia d'offerta, che garantisca una risposta di carattere abitativo ad anziani con fragilità limitate e la possibilità per gli stessi di mantenere l'autonomia, in un contesto in grado di dare loro supporto nelle incombenze quotidiane ed opportunità per continuare a condurre una vita relazionale e sociale soddisfacente.

L'alloggio protetto è una struttura abitativa destinata ad anziani singoli o in coppia, progettata ed attrezzata, in modo da garantire la massima autonomia della Persona, la tutela della Privacy, il mantenimento dei rapporti familiari e sociali, la conservazione delle abitudini e degli interessi di vita dell'Utente e allo stesso tempo assicurare un livello di sicurezza nella vita quotidiana, rispondendo ai bisogni pratici della Persona.

L'alloggio protetto può accogliere oltre al singolo anziano o coppia di anziani, altra persona (persona di fiducia, ad esempio badante con contratto di assunzione) al fine di garantire all'anziano stesso la possibilità di scegliere la forma di assistenza personale più consona alle proprie esigenze.

Gli alloggi protetti per Anziani si trovano all'interno di un complesso che comprende la sede storica della RSA F. Pertusati, sono del tutto privi di barriere architettoniche, dotati dei più moderni ausili e consistono in **bilocali e monocali**, completamente arredati, costituiti nel caso dei bilocali da una zona giorno con cucina a vista dotata di elettrodomestici (frigorifero e piano cottura ad induzione) e da una zona notte, oltre al bagno corredato da box doccia per disabili e seggiolino ribaltabile, mentre nel caso dei monocali da un unico ambiente, con cucina a vista dotata di elettrodomestici (frigorifero e forno a microonde), oltre al bagno corredato da box doccia per disabili).

L'Utente ha la possibilità di personalizzare gli spazi interni dell'alloggio con propri complementi di arredo e suppellettili. Essendo gli alloggi all'interno del complesso storico della RSA, gli utenti

possono fruire del parco della RSA.

Gli alloggi Protetti per Anziani sono adiacenti al Centro Diurno Integrato, in zona urbana, con efficienti collegamenti alla rete di trasporto pubblico, al fine di favorire la continuità dei rapporti parentali e sociali dell'Utenza.

Per ogni alloggio sono garantiti l'impianto di raffrescamento e riscaldamento dell'aria estivo/invernale, acqua calda e fredda, illuminazione, luci di sicurezza, portoncino blindato, TV color, frigorifero, due piastre elettriche piastre ad induzione, oltre ad un impianto di chiamata per le emergenze.

Gli alloggi sono concepiti e realizzati in modo tale da garantire agli occupanti la massima fruibilità degli spazi, tenendo conto delle specifiche esigenze di anziani anche con ridotta capacità motoria e/o sensoriale.

Gli utenti possono usufruire di ambienti comuni per la socializzazione, nonché di spazi verdi dedicati e di una zona di socializzazione all'interno della RSA.

Inoltre nel complesso in cui sorgono gli APA vi sono i seguenti locali e spazi: sale da pranzo, sala polivalente, ambulatorio, Cappella, palestra.

2. **COME RAGGIUNGERCI** Gli Appartamenti, situati nella zona centrale della città distano 10 minuti a piedi dalla Stazione dei Treni di Pavia, comunque prospicienti alla fermata dell'autobus linea n° 4.

3. **ORARIO VISITE** Ogni Ospite può ricevere visite da parte di familiari e conoscenti in qualsiasi momento. In caso di allontanamento dell'Ospite dalla Residenza è importate avvisare gli Operatori circa gli spostamenti e la loro durata.

- **Orario di apertura degli Uffici**

Reception: tutti i giorni, compreso festivi e prefestivi dalle 7:00 alle 19:00;

Ufficio Relazioni con il Pubblico: dalle ore 8.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì;

Uffici Amministrativi: dalle ore 8.30 alle 13.30 dal lunedì al venerdì .

#### 4. I SERVIZI EROGATI NELL'UNITA' DI OFFERTA APA

**Gli Alloggi Protetti per Anziani** si pongono come presidio socio assistenziale con l'obiettivo di fornire possibilità residenziale di vita autonoma nella sicurezza di un ambiente controllato e protetto.

##### **Prestazioni incluse nella retta:**

**La retta comprende**, oltre al godimento dell'alloggio ad uso di abitazione, l'uso dei seguenti servizi:

- ✓ presenza/reperibilità di un operatore sociale 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno;
- ✓ servizio medico di emergenza attivo 24 ore su 24;
- ✓ riscaldamento invernale e condizionamento estivo dell'alloggio;
- ✓ erogazione di energia elettrica, acqua calda e fredda;
- ✓ apparecchio telefonico per chiamate a numeri interni; è escluso il traffico telefonico verso numeri esterni;
- ✓ illuminazione delle parti comuni dell'edificio (atri, scale, corridoi e giardino);
- ✓ pulizia delle parti comuni dell'edificio (atri, scale, corridoi e giardino);
- ✓ tassa sui rifiuti e sui servizi – TARES;

- ✓ pulizia bisettimanale dell'alloggio;
- ✓ fornitura e cambio bisettimanale della biancheria piana (camera – bagno)
- ✓ uso dell'ascensore;
- ✓ uso giardino;
- ✓ uso di ambienti comuni per la socializzazione;
- ✓ assistenza religiosa;
- ✓ servizio di parrucchiera nell'ambito delle prestazioni presenti da contratto in essere con gli operatori specifici.

#### **Prestazioni escluse dalla retta:**

E' possibile usufruire dei seguenti servizi aggiuntivi, non compresi nella retta, su richiesta dell'utente:

- ✓ Vitto, con servizio in camera dei pasti (colazione, pranzo e cena);
- ✓ Vitto presso la sala Ristorazione;

**Ulteriori interventi/servizi alberghieri**, di assistenza sanitaria o assistenziali non indicati e non prevedibili a causa delle diverse e specifiche esigenze di ogni singolo utente, potranno essere concordati di volta in volta.

Al momento del pagamento della retta e dei servizi aggiuntivi non compresi nella retta, sarà rilasciata apposita fattura.

#### **CONTRATTO, RETTA E POLIZZE ASSICURATIVE**

##### **Contratto d'ingresso**

ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia adotta un apposito contratto d'ingresso per accedere all'unità d'offerta sociale – APA - ai sensi della **DGR 11497 del 17/03/2010**, della DGR n. 3540 e successive modifiche, incluse le integrazioni previste nella DGR del 20 dicembre 2013 n. 1185 per la gestione del servizio sociosanitario a partire dall'esercizio 2014.

##### **Retta e Deposito Cauzionale**

ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia garantisce massima trasparenza circa le rette applicate.

In particolare la retta, da pagarsi con cadenza mensile entro il giorno 5 del mese di riferimento, è pari a:

- **PER I BILOCALI:**
  - **€ 46,00 die sia per uso esclusivo che per coppia di utenti**
- **PER I MONOLOCALI**
  - **€ 31,00 die**

Ulteriormente, ASP potenzia i servizi di assistenza socio-sanitaria ed educativa strutturati *ad personam* per ogni utente di tale regime secondo le indicazioni di bisogno specifico per un costo pari ed € 22,00 pro/die a persona. Tale potenziamento corrisponde al Voucher del Sistema Sanitario Regionale che copre i costi del potenziamento dei servizi fornite, qualora riconosciuto dalla **ATS-**

### **Agenzia di Tutela della Salute (ex ASL) competente per residenza.**

Per ogni beneficiario quindi ASP vuole garantire prestazioni adeguate dello stesso livello di quelle riconosciute dal Sistema Sanitario Regionale mediante l'rogazione del voucher per la Residenza Assistita, perciò:

- dovranno essere erogati 420 min sett di assistenza, ovvero un'ora al giorno almeno erogata da un'equipe composta (IP, OSS, Fisioterapisti, Educatori, ma anche altre se specificato nel PAI, ad es. Terapista occupazionale, Scienziato Motorio, arteterapeuta) di cui almeno il 30% di tipo socio – educative e secondo le indicazioni fornite dal Medico Responsabile del Servizio. Nel caso il SSR riconoscesse il diritto al voucher di Residenza Assistita, la retta praticata all'ospite sarà decurtata della stessa somma riconosciuta dal SSR (Attualmente 22,00 € pro die).

Il pagamento della retta può avvenire tramite:

- ✓ **Bonifico bancario a favore di:**  
**ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia**  
**IBAN IT 61 A 03069 11336 100000300064**
- ✓ **RID (addebito automatico in conto corrente), previa richiesta agli Uffici Amministrativi;**
- ✓ **MAV (bollettino postale/bancario), previa richiesta agli Uffici Amministrativi.**

A titolo di deposito cauzionale, è previsto al momento dell'accesso il versamento di n. 1 (una) mensilità rispettivamente pari a:

Bilocali

€ 1.380,00

Monolocali

€ 930,00

L'importo del deposito, infruttifero, verrà restituito al momento del rilascio dell'alloggio protetto, previa verifica da parte dell'Ente Gestore dello stato conservativo dell'immobile, tramite assegno bancario o tramite accredito sul conto corrente bancario dell'utente e/o dell'eventuale obbligato, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario del conto.

Al momento del pagamento sarà rilasciata regolare quietanza.

Entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi sarà rilasciata apposita certificazione riepilogativa dei costi alberghieri e dei costi sanitari detraibili ai fini fiscali.

### **Indicazione della clausola in materia di contenzioso.**

In caso di inadempienza degli obblighi assunti da parte dell'Ospite, l'Ente Gestore si riserva il diritto di attivare la procedura di recesso dal contratto - sempre in forma assistita e protetta - e di provvedere giudizialmente al recupero di quanto di sua spettanza, addebitando allo stesso ed ai suoi eventuali garanti/coobbligati in solido tutte le eventuali spese giudiziarie e quanto altro per il recupero dei crediti. Il foro di competenza è il Tribunale di Pavia.

### **Polizze Assicurazioni**

L'Ente Gestore ha stipulato contratti assicurativi contro il rischio d'incendio e responsabilità civile verso terzi, nonché nei confronti dei dipendenti e di tutti coloro, che prestano a vario titolo attività lavorativa in Struttura. In particolare, l'Ente gestore garantisce che la polizza assicurativa per la responsabilità civile comprenda anche i danni involontariamente cagionati in conseguenza di un fatto accidentale e/o imputabile a negligenza, imprudenza o imperizia. Le polizze non prevedono franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

**SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA**

- Reperibilità di un operatore sociale 24 h su 24 per 365 gg all'anno;
- Servizio medico di emergenza 24 h su 24 per 365 gg all'anno;
- Dispositivo per chiamate di emergenza;
- Riscaldamento invernale e condizionamento estivo;
- Erogazione di energia elettrica, acqua calda e fredda;
- Apparecchio telefonico per chiamate numeri interni e di emergenza;
- Illuminazione delle parti comuni dell'edificio;
- Pulizia bisettimanale dell'alloggio;
- Fornitura e cambio bisettimanale della biancheria piana;
- Uso del giardino;
- Uso di ambienti comuni per la socializzazione;
- Assistenza religiosa;
- Servizio di Parrucchiere per le prestazioni previste nell'usuale appalto a soggetti terzi;

Ulteriori servizi di assistenza o alberghieri potranno essere concordati di volta in volta secondo le esigenze di ciascun ospite prevedendo però costi non ricompresi nella retta ordinaria.

**NELLA TABELLA SEGUENTE SONO INDICATI I COSTI DEI SERVIZI NON INCLUSI NELLA RETTA:**

<b>VITTO</b>	
Giornata alimentare	10,00 €
<b>INTERVENTI ALBERGHIERI</b>	
Colazione	2,00 €
Pranzo	4,00 €
Merenda	2,00 €
Cena	4,00 €
<b>SUPPLEMENTO IN CAMERA</b>	
A SERVIZIO	1,00 €

**Ulteriori interventi/servizi alberghieri**, di assistenza sanitaria o assistenziali non indicati e non prevedibili a causa delle diverse e specifiche esigenze di ogni singolo utente, potranno essere concordati di volta in volta. Al momento del pagamento della retta e dei servizi aggiuntivi non compresi nella retta, sarà rilasciata apposita quietanza.

## **7.2 I SERVIZI SANITARI, ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI**

- **Servizio di Assistenza Religiosa**

*Il servizio religioso è garantito da un Sacerdote, presente in struttura un giorno a settimana per officiare la Santa Messa presso la Cappella interna alla struttura e per assistere gli Ospiti spiritualmente, su richiesta raggiunge la struttura negli altri giorni della settimana per assistenza religiosa specifica.*

## **7.3 I SERVIZI ALBERGHIERI**

- **Servizio Ristorazione**

Per il servizio di confezionamento dei pasti è previsto il seguente standard:

Menù a regime dietetico bilanciato, studiato appositamente dalla dietologa. E' prevista in tale ambito la scelta di piatti differenti, sia a

pranzo che a cena, con variazione settimanale dei piatti offerti, con particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti alimentari. I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

\***colazione** dalle ore 7.30 alle ore 8.30 circa

\***pranzo** dalle ore 12.00 alle ore 13.15 circa

\***cena** dalle ore 18.30 alle ore 19:30 circa.

I pasti vengono preparati nella cucina interna da personale qualificato. I pasti possono essere consumati nel proprio alloggio o presso la Sala Ristorazione.

**Diete speciali:** sono previste diete speciali personalizzate in base alle diverse tipologie dimetaboliche (diete per epatici – diabetici – neuropatici – etc.). Gli utenti degli alloggi che lo desiderano possono usufruire di un servizio qualificato di ristorazione interna, previa prenotazione ed è disponibile presso l'Ufficio Accoglienza per la consultazione. Oltre al menù di base, saranno fornite diete specifiche per coloro che necessitano di un regime dietetico differenziato. ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia si avvale della consulenza specialistica del **Servizio di Nutrizione**. Il menù giornaliero e settimanale, sarà regolarmente esposto e ben leggibile, negli apposite bacheche presenti nel complesso degli APA e vi sarà un incaricato che raccoglierà le indicazioni ed i suggerimenti, al fine di soddisfare i gusti personali. Pertanto è prevista la somministrazione di un questionario sul grado di soddisfazione e qualità del servizio.

- **Servizio Nutrizionale**

Una corretta nutrizione è al contempo “benessere e terapia”: “benessere” inteso nell’accezione dell’OSM relativa allo stato di salute, “terapia” perché dal momento dell’accoglienza dell’Utente, un’appropriata alimentazione ne garantisce il mantenimento della salute. Lo scopo del Servizio Nutrizionale è di prevenire e/o curare la malnutrizione attraverso una appropriata valutazione nutrizionale.

È una valutazione globale, qualitativa e quantitativa delle condizioni individuale, basata sull’interpretazione di più informazioni raccolte, applicando tecniche, metodologie, analisi, formule e rilevamenti strumentali al fine di determinare, o meglio di stimare, nel modo più veritiero possibile, la composizione corporea ed i fabbisogni nutrizionali di ogni singolo Utente.

- **Punto Ristoro**

All’interno del Complesso che ospita gli APA è ubicato anche un punto ristoro annesso ad uno spazio allestito con tavolini e sedie. Qui gli Ospiti e i loro cari possono intrattenersi.

- **Servizio Pulizia e Sanificazione Ambientale**

Il servizio è svolto in relazione alla pianificazione dei lavori elaborata dal personale responsabile garantendo l'igiene, la sanificazione cadenzale di ogni ambiente comune e per gli esterni, mentre all'interno degli alloggi protetti viene svolta con cadenza bisettimanale.

- **Servizio di Parrucchiere.**

La Struttura assicura a tutti le Persone residenti le prestazioni di base di parrucchiere e barbiere secondo la programmazione stabilita dagli operatori incaricati di detto servizio. Sono esclusi da tale servizio le prestazioni tecniche (tinta, permanente, trattamenti curativi, ecc.) che prevedono costi aggiuntivi.

- **Servizio Tecnico e di Manutenzione.**

ASP ha proprio Personale tecnico per le piccole manutenzioni ordinarie dell'immobile e degli impianti (come riparazione rubinetteria, sostituzione di una presa elettrica, manutenzione degli spazi esterni verdi, etc.) e convenzioni esterne per lavori ordinari complessi e straordinari che riguardano sia l'immobile che l'impiantistica (come impianti idraulici, elettrici, riscaldamento e di manutenzione dell'ascensore, etc.).

### **ULTERIORI SERVIZI A SUPPORTO DELLE ESIGENZE DEGLI OSPITI**

- **Servizio Amministrativo**

Il servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti amministrativi dal momento dell'ingresso in struttura (documentazione di entrata, contratto, cambio residenza, ecc.) e poi per tutta la permanenza.

Inoltre provvede a rilasciare, entro i termini previsti, certificazione per le rette per le detrazioni/deduzioni fiscali nella dichiarazione annuale dei redditi (attestazione delle componenti sanitarie e non sanitarie dei pagamenti).

**Orario:** dal lunedì al sabato 8.30 – 13.30

- **Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**

Si prevede che, a fronte della presentazione di istanze di miglioramento della qualità del servizio e delle prestazioni offerte, o per eventuali segnalazioni o reclami, l'U.R.P. risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 5 giorni dalla presentazione.

**Orario:** Tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 13:00 escluso i festivi.

- **Servizio telefonico**

Ogni alloggio protetto è dotato di apparecchio telefonico per le chiamate interne (Ufficio Accoglienza, Uffici Amministrativi, etc.) e di emergenza.

## **8 MODALITA' DI ACCESSO AGLI "APA "**

Per accedere agli alloggi protetti è necessario compilare la "**Domanda di accesso**" predisposta dall'Ente Gestore che si allega.

La consegna della domanda di accesso, debitamente compilata, seguita dalla sua valutazione positiva da parte del team direttivo dell'unità di offerta sociale, determina l'inserimento dell'interessato/i in lista d'attesa, che viene gestita secondo criteri d'equità, di priorità temporale di richiesta e trasparenza.

A colui che presenta la domanda viene rilasciata apposita ricevuta.

Nel momento in cui si libera un alloggio, l'Ente Gestore contatta l'Utente e/o i suoi familiari

per definire le modalità di accesso, fornendo tutte le informazioni necessarie.  
All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del contratto.

**La sottoscrizione del contratto di ingresso avviene contestualmente all'inserimento di ogni nuovo Utente ed è condizione imprescindibile per accedere ai servizi erogati in questa Unità di Offerta.**

#### **MUTAMENTO DELLA CONDIZIONE DI SALUTE DELL'UTENTE**

Qualora le condizioni di salute dell'utente non consentano più allo stesso, nemmeno con aiuti esterni, di mantenere quel grado di autonomia necessario alla permanenza presso gli alloggi protetti si prevede l'inserimento dell'anziano presso altri servizi della rete a maggior intensità assistenziale e sanitaria, con disposizione dell'Ente Gestore. In tale caso, verrà elaborato un piano – in accordo con l'anziano, i suoi familiari, previa informativa ai Servizi Sociali del Comune di appartenenza e alla A.T.S. - Agenzia di Tutela della Salute - territorialmente competente – finalizzato ad individuare termini e modalità per la dimissione dall'alloggio protetto e l'inserimento in un servizio con un più elevato livello di protezione, individuando soluzioni alternative.

## 9 CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

### - **Emergenza sanitaria, organizzativa e gestionale**

In caso di necessità ed urgenze cliniche riguardanti gli Ospiti, non fronteggiabili internamente, il personale effettuerà la chiamata al Pronto Soccorso Mobile - 112 - per il ricovero in struttura ospedaliera presente sul territorio cittadino, con contemporanea informazione ai familiari e/o alle eventuali figure di protezione giuridica.

La presenza di personale assistenziale nelle 24 ore in struttura consente di intervenire tempestivamente anche in caso di emergenza organizzativa e gestionale derivante per es. da assenze improvvise di personale.

### - **Dimissioni**

Al fine di garantire un percorso di continuità assistenziale dell’Ospite per il suo rientro in famiglia o per il trasferimento in altra struttura socio assistenziale o sanitaria, a seguito di sua espressa richiesta o di richiesta da parte del legale rappresentante, verrà compilata e consegnata una esauriente **Relazione**, indirizzata al medico di famiglia o all’equipe assistenziale della Struttura accogliente, **contenente il percorso assistenziale effettuato e tutte le informazioni necessarie per il prosieguo della assistenza**. Si procederà alla dimissione dell’Ospite determinata dalle mutate condizioni sanitarie dello stesso, o in caso di ritardo o non avvenuto pagamento della retta, informando sempre i familiari e/o le persone di riferimento. In tal caso l’Ente gestore si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dalla A.T.S. – Agenzia di Tutela della Salute competente per territorio.

### - **Gestione Imprevisti**

Qualora si dovessero verificare imprevisti tecnologici si dovrà fare riferimento alle procedure contemplate nel documento di valutazione dei rischi. Saranno contattate le aziende con le quali sono stati sottoscritti contratti di fornitura/manutenzione. L’Ente ha inoltre predisposto apposite procedure in caso di mancato funzionamento delle apparecchiature erogatrici di ossigeno. Dette procedure fanno parte della raccolta delle procedure in uso.



## ***Informazioni per l'Utenza***

Una volta compilata, la domanda deve essere consegnata all'Ufficio di Statistica dell'ASP di Via Emilia, 12 dalle 11.00 alle 13.00 il lun, merc e ven o previo appuntamento, se al di fuori degli orari indicati. In seguito alla valutazione della documentazione allegata alla domanda, **l'Ufficio di Statistica** (0382 381360 – 376 -703) avviserà il cittadino circa la possibilità di accoglimento, circa eventuali tempi di attesa oppure circa la data dell'accoglimento.

### **NOTA:**

*Gli utenti degli appartamenti protetti potrebbero usufruire un voucher per una misura assistenziale aggiuntiva che permetterebbe loro di godere di ulteriori servizi socio-sanitari. La misura si chiama Residenzialità assistita.*

### **Obiettivo della Residenzialità Assistita**

La misura di Residenzialità Assistita è stata, pensata per favorire, attraverso l'erogazione di servizi e prestazioni di natura sociosanitaria, il mantenimento delle capacità residue, ritardando il più possibile il declino delle condizioni psico-fisiche.

### **Cos'è**

Si tratta di una misura finalizzata a fornire una risposta assistenziale a persone anziane fragili, residenti in Lombardia, con limitazioni parziali delle autonomie, in assenza di una rete di sostegno o con criticità temporanee o persistenti della normale rete di supporto familiare. In un'ottica preventiva intende assicurare la permanenza in un contesto che favorisca il mantenimento della socialità, della vita di relazione, nonché l'adeguato sostegno alle autonomie residue. A tal fine con la misura vengono erogate prestazioni di carattere sociosanitario, definite in base alla valutazione multidimensionale del bisogno, aggiuntive a quelle socio assistenziali, già previste dalla normativa per la struttura preposta all'accoglienza.

### **Destinatari**

Anziani/fragili residenti in Lombardia al proprio domicilio, di età di norma pari o superiore ai 65aa, anche con patologie croniche stabilizzate, che si trovano in condizione di difficoltà e/o isolamento per la mancanza di una rete in grado di fornire un adeguato supporto al domicilio e che necessitano di supervisione/care management e di prestazioni sociosanitarie in un ambiente di tipo familiare e/o socializzante.

### **A chi deve essere inoltrata la richiesta**

La richiesta di accesso alla misura da parte delle persone interessate deve essere presentata all'ASST di riferimento territoriale rispetto al Comune di residenza.

### **Valutazione della richiesta e funzioni dell'ASST**

L'ASST ha il compito di effettuare la valutazione, anche attraverso il coinvolgimento del MMG e del Servizio Sociale del Comune di residenza della persona. L'ASST, entro il termine massimo di un mese dalla data di

protocollo della richiesta, restituisce alla persona l'esito della valutazione effettuata. In caso di esito positivo, l'ASST accompagna la persona nella scelta della struttura e predispose il Progetto Individualizzato. In assenza di disponibilità a breve del posto, concorda con la persona eventuali soluzioni alternative che si rendessero nel frattempo necessarie, coinvolgendo il Servizio Sociale del Comune di residenza. L'ASST garantisce il rispetto delle risorse economiche assegnate, assicurandone un costante monitoraggio. L'ASST garantisce l'assolvimento del debito informativo verso l'ATS, assicurando la completezza, correttezza e congruenza dei dati relativi alla valutazione dell'utenza e alle prestazioni rese da parte delle strutture.

### **Requisiti di accesso – Valutazione/Rivalutazione**

L'ASST, coordinandosi con il Servizio Sociale del Comune di residenza della persona e con il MMG, effettua, preferibilmente al domicilio, la verifica dei requisiti di accesso nonché la valutazione della situazione e, in caso di eleggibilità alla misura, redige il Progetto Individuale, definendone la durata e indicando la tipologia di prestazioni da assicurare al beneficiario della misura.

### **Incompatibilità**

La misura è incompatibile per persone che si trovano nelle sotto riportate condizioni:

Nel caso una persona beneficiaria della misura necessitasse dell'attivazione di ADI, in risposta per esempio ad un problema acuto, la misura deve essere sospesa, pur potendo la persona rimanere in struttura senza incremento di retta a carico. È prevista la possibilità di riattivare la misura, risolta l'acuzie e una volta ristabilizzate le condizioni psico-fisiche.

### **I servizi a cui il beneficiario ha diritto sono:**

- monitoraggio assunzione farmaci, parametri vitali, controllo peso/idratazione, controllo alvo;
- prestazioni infermieristiche di base (terapia iniettiva, medicazioni semplici, controllo stomie, ecc.);
- rieducazione funzionale e attività di prevenzione delle cadute, attività fisica adattata (AFA), gruppi di cammino;
- stimolazione per il mantenimento delle capacità cognitive e delle autonomie;
- supervisione nelle attività di base della vita quotidiana (es: igiene, bagno in sicurezza);
- attivazione e/o promozione della partecipazione ad attività culturali, ricreative, religiose, di socializzazione, interne e/o esterne alla struttura;
- supporto per l'accesso presso presidi/ambulatori per effettuazione visite, accertamenti, prelievi.

### **Profili professionali previsti per l'erogazione degli interventi sostenuti dalla misura**

In relazione ai bisogni rilevati e a quanto previsto nel PAI, possono erogare gli interventi sostenuti dalla misura, di norma, le seguenti figure: infermiere, ASA/OSS, educatore, assistente sociale, laureato in Scienze motorie, animatore, terapeuta occupazionale, terapeuta della riabilitazione, psicologo. Potranno, tuttavia, essere individuate ulteriori figure professionali in risposta a specifici bisogni (es: musicoterapista, arte/danza terapeuta, ecc.). La persona beneficiaria della misura mantiene il proprio MMG.



**INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI  
in applicazione del “Codice in materia di protezione dei dati personali”  
e del D. to Lgs. n. 196/2003 del Regolamento UE 2016/679**

**1. Perché questa Informativa?**

Questa informativa serve a spiegare all'interessato le ragioni per le quali viene chiesto il suo consenso al trattamento dei dati personali, fornendogli gli elementi necessari a valutare se fornire tale consenso. L'informativa risponde ad un obbligo di legge, espressamente previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e s.m.i), accoglie le indicazioni espresse dal Gruppo dei Garanti Europei (Gruppo ex art. 29 - WP131 del 2007) e dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali, emesse il 16 luglio 2009 e le indicazioni previste dal Codice Europeo n. 679/16.

**2. Qual è il trattamento per cui si richiede il consenso?**

Il trattamento per cui si richiede il consenso è quello concernente il trattamento dei dati personali che sarà effettuato da ASP di Pavia solo con il consenso dell'interessato. E' un trattamento di dati personali sanitari costituito da un complesso di operazioni tra cui la raccolta, l'utilizzo, la comunicazione dei dati, ecc., così come descritte dall'art. 4, co. 1, lett. a) del Codice per il trattamento dei dati personali.

Le finalità del trattamento dei dati sono quelle di cui al punto 4 della presente informativa ed il consenso si esprime alla struttura socio-sanitaria per ottenere la prestazione richiesta.

**3. Quali dati sono trattati ?**

Fanno parte del trattamento i dati anagrafici dell'interessato.

**4. Finalità**

Le finalità del trattamento sono quelle di prevenzione, diagnosi, ricovero, cura e riabilitazione e sono perseguite dai soggetti del Servizio sanitario nazionale e dei Servizi socio-sanitari regionali che prendono in cura l'interessato.

**5. Modalità del trattamento**

I dati dell'interessato sono trattati con strumenti elettronici e cartacei e sono trasmessi attraverso reti telematiche in caso di richiesta da parte di altre Strutture Sanitarie o per rendicontazioni di attività effettuate nell'ambito delle attività di verifica e controllo condotte da ATS o Regione.

Ogni operazione su tali dati avviene con un livello di sicurezza elevato. In particolare, sono adottate tutte le misure di protezione indicate nella normativa sulla protezione dei dati personali. I dati sanitari sono separati dai dati identificativi, sono firmati digitalmente e sono crittografati. L'autenticazione del personale per l'accesso ai dati avviene mediante procedura basata su firma elettronica, attraverso un'apposita carta a microprocessore.

I dati sono conservati per il tempo previsto dalla normativa vigente. All'interessato è data la possibilità di esercitare a più livelli il controllo sul trattamento dei suoi dati, come illustrato dal punto 12 della presente informativa.

**6. Conferimento dei dati e conseguenze dell'eventuale rifiuto**

Il conferimento dei dati personali per il trattamento non è di natura obbligatorio. Il rifiuto al conferimento comporta però, l'impossibilità di fruire servizio stesso.

**7. Chi presta il consenso?**

Soltanto l'interessato al quale i dati sanitari si riferiscono. Se l'interessato non è in grado o sotto tutela, sono i soggetti che hanno la potestà legale a esprimere il consenso. E' valido anche il consenso verbale.

**8. Soggetti che possono accedere al Trattamento una volta prestato il consenso**

Soltanto con il consenso dell'interessato e sempre nel rispetto del segreto professionale, i soggetti che possono accedere al Trattamento sono il personale amministrativo per lo svolgimento delle pratiche connesse, oltre all'interessato.

### 9. Accesso in stato di emergenza

Il personale sanitario può accedere, senza le autorizzazioni previste nel punto 8, ai dati dell'interessato nei casi di emergenza sanitaria, igiene pubblica, rischio grave, imminente ed irreparabile per la salute o l'incolumità fisica dell'interessato. Lo stato di emergenza è esplicitamente dichiarato e sottoscritto dal medico. Tali dichiarazioni sono memorizzate.

### 10. Titolare del trattamento

Titolare del trattamento dei dati, ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali è ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia, nella figura del Legale Rappresentante.

### 11. Categorie di incaricati

Ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali sono incaricati del trattamento i medici e il personale socio sanitario e sanitario specificatamente designati, comunque vincolati all'obbligo del segreto professionale.

### 12. Esercizio dei diritti dell'interessato

Ai sensi dell'art. 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali L.196/03 ed ai sensi dell'art.15 e succ.vi del Reg.Eur.679/16 l'interessato può far valere i seguenti diritti:

- diritto di accesso ai dati, richiedendo le seguenti informazioni: origine dei dati; finalità e modalità del trattamento; logica applicata al trattamento; estremi identificativi del titolare e dei responsabili; soggetti o categorie di soggetti cui i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o di incaricati;
- diritto di richiedere l'aggiornamento, la rettifica ovvero l'integrazione dei dati;
- diritto di richiedere la cancellazione (diritto all'oblio), la trasformazione in forma anonima dei dati ed il blocco dei dati se trattati in violazione di legge, fatti salvi tutti gli obblighi di conservazione imposti dalla legge;
- diritto di limitazione di trattamento;
- diritto alla portabilità dei dati;
- diritto di opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati. L'interessato può far valere i summenzionati diritti rivolgendo istanza al titolare attraverso Direttore Generale di ASP Viale Matteotti, 63 – 27100 Pavia nei termini degli artt. 8-10 del Codice in materia di protezione dei dati personali.

### 13. Informazioni pratiche

L'interessato può esprimere il consenso firmando l'allegato documento:

Per ogni altra informazione sulle finalità perseguite e le funzionalità disponibili è possibile rivolgersi al Numero 0382381360

Per avere informazioni su come presentare istanze relative all'esercizio dei diritti di cui sopra, l'interessato può rivolgersi all'URP di ASP Viale Matteotti, 63 – 27100 Pavia o [info@aspavia.it](mailto:info@aspavia.it)

**Formula di acquisizione del consenso per il trattamento di dati in forma scritta  
in applicazione del "Codice in materia di protezione dei  
dati personali"  
e del D. to Lgs. n. 196/2003 del Regolamento UE 2016/679**

Luogo ..... Data .....

Il/La sottoscritto/a, Cognome ..... Nome .....

Acquisite le informazioni contenute nell'Informativa allegata

- presta il suo consenso per il trattamento dei dati ai fini diagnostici, terapeutici e per il relativi adempimenti amministrativi
  
- Firma leggibile .....
  
- presta il suo consenso per la comunicazione dei dati ai soggetti indicati nell'informativa.

Firma leggibile .....

**Formula di acquisizione del consenso per il trattamento di dati in forma orale  
in applicazione del "Codice in materia di protezione dei  
dati personali"  
e del D. to Lgs. n. 196/2003 del Regolamento UE 2016/679**

Io sottoscritto \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

- in qualità di dipendente di questa Azienda di Servizi alla Persona, nominato incaricato ai fini del trattamento dei dati personali, dichiaro di avere acquisito – alla presenza di due testimoni, il consenso espresso in forma orale dei dati ai fini diagnostici, terapeutici e per il relativi adempimenti amministrativi del sig./delle

**Sig.ra:**

Nome e cognome \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_

I Testimoni:

1. Nome e cognome \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

2. Nome e cognome \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Luogo ..... Data .....

**Formula di acquisizione del consenso per il trattamento di dati in forma scritta  
Espressione del consenso del Tutore/Curatore per conto dell'interessato inabilitato  
in applicazione del "Codice in materia di protezione dei  
dati personali"  
e del D. to Lgs. n. 196/2003 del Regolamento UE 2016/679**

Io sottoscritto

\_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_

In via \_\_\_\_\_

in qualità di

- Tutore/Amministratore di Sostegno
- Familiare
- Prossimo congiunto
- Convivente

acquisite le informazioni contenute nell'Informativa allegata

presta il suo consenso per il trattamento dei dati ai fini diagnostici, terapeutici e per il  
relativi adempimenti amministrativi in nome e per conto del/la signor/a

\_\_\_\_\_

Nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente a

\_\_\_\_\_

In via

\_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Luogo ..... Data .....

## Fac-simile

AL LEGALE RAPPRESENTANTE DELL'ENTE GESTORE

### CONTRATTO DI INGRESSO (A.P.A. Monolocale)

il/la Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_, c.f. \_\_\_\_\_ nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_  
in qualità di \_\_\_\_\_, di seguito per brevità indicato come **Ospite**;

**e/o**

il/la Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_, c.f. \_\_\_\_\_ nato/a ..... Il \_\_\_\_\_, residente a .....  
IN VIA ..... in qualità di ..... dell'Ospite della RSA il/la Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_  
, c.f. \_\_\_\_\_ nato/a \_\_\_\_\_ ) il \_\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_  
di seguito indicato per brevità come **Terzo**;

**e/o**

(*da compilare in caso di tutela / curatela / amministrazione di sostegno*) il/la Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_  
, nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_ in qualità di tutore /  
curatore / amministratore di sostegno dell'Ospite c.f. \_\_\_\_\_ nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_,  
residente a \_\_\_\_\_, di seguito indicato per brevità come "**tutore / curatore / amministratore di  
sostegno**";

#### si impegna e si obbliga

1. A seguito dell'accettazione della domanda presentata unitamente alla documentazione in data \_\_\_\_\_, con il presente atto il sottoscritto/a chiede per sé (nel caso si tratti dell'Ospite o di altri nel caso si tratti della richiesta del tutore/Curatore/Amministratore di sostegno) l'ospitalità presso il servizio Appartamenti Protetti per Anziani posti all'interno dell'immobile ove ha sede la RSA Pertusati, dichiarando che:

- l'obbligazione economica viene assunta in via solidale dal **Terzo** che sottoscrive il presente contratto di ingresso per accettazione e assunzione solidale delle correlative obbligazioni;

- e/o il **tutore / curatore / amministratore di sostegno** chiede in nome e per conto dell'**Ospite** l'ingresso presso il servizio A.P.A. in conformità al provvedimento del Tribunale di ..... che si allega al presente contratto quale parte integrante dello stesso.

a) L'ingresso è fissato per il giorno \_\_\_\_\_ e si dà atto che si produce attestazione di pagamento della prima mensilità anticipata. Eventuali ritardi nell'ingresso daranno diritto all'Istituto di trattenere l'importo pattuito per un massimo di 30 giorni, conclusi i quali si provvederà, in persistenza di inadempimento, per l'ingresso di altro Ospite.

Il primo richiedente ospitalità nulla potrà reclamare nei confronti dell'Istituto.

Nello stesso modo si dà atto del perfezionamento del deposito cauzionale infruttifero pari ad 1 (una) mensilità.

b) L'Ente verifica al momento dell'ingresso che l'Ospite ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste per gli A.P.A., assicurando per l'inserimento in struttura che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla ATS o al Comune di ultima residenza.

2. L'Ospite e/o il Terzo si obbliga / obbligano al pagamento della retta di ospitalità con cadenza mensile secondo quelle modalità che saranno indicate dall'Ente.

L'Ospite e/o il Terzo dichiara / dichiarano di farsi carico inoltre delle eventuali spese non comprese nella retta giornaliera e delle spese personali (abbigliamento, alimentazione, generi voluttuari) così come delle spese di trasporto da e verso il domicilio.

Il sottoscrittore riconosce di essere l'unico obbligato nei confronti dell'ASP, sollevando quest'ultima da ogni obbligo di riparto dell'onere della retta, anche in presenza di altri congiunti tenuti per Legge a provvedere.

3) L'Ospite e/o il Terzo si impegna / impegnano al pagamento della retta giornaliera pari ad euro ..... ed è previsto un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità .

Nella retta sono inclusi i servizi indicati nella relativa Carta dei Servizi che in copia si consegna all'Ospite e/o al

soggetto Terzo che qui rilascia quietanza dell'avvenuta consegna.

All'interno di detto documento sono indicati i servizi erogati.

L'ospite si impegna al pagamento della retta, al rispetto del contratto e del regolamento nonché di eventuali ulteriori regole che saranno previste all'interno della struttura.

Per ogni beneficiario comunque ed ulteriormente ASP vuole garantire prestazioni adeguate dello stesso livello di quelle riconosciute dal Sistema Sanitario Regionale, mediante l'rogazione del voucher per la Residenzialità Assistita dal costo giornaliero pari ad euro 22,00 da prevedersi in aggiunta ad euro 30,00 come prima indicato, e quindi:

- dovranno essere erogati **420 min sett** di assistenza, ovvero almeno un'ora al giorno erogata da un'equipe composta da IP, OSS, Fisioterapisti, Educatori, ma anche altre se specificato nel PAI, (ad es. Terapista occupazionale, Scienziato Motorio, arteterapeuta) di cui almeno il 30% di tipo socio – educative e secondo le indicazioni fornite dal Medico Responsabile del Servizio.

Nel caso il SSR riconoscesse il diritto al voucher di Residenzialità Assistita, la retta praticata all'ospite sarà decurtata della stessa somma riconosciuta dal SSR (Attualmente euro 22,00 pro die).

**4)** Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre il giorno 5 del mese di riferimento, con le modalità specificate al punto 2 che precede. Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere autorizzata dall'Ente; rimane comunque nella discrezionalità dell'Ente la modifica delle modalità di pagamento, previo congruo preavviso.

In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti sopra, l'Ospite e/o il Terzo è / sono tenuto /tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura pari al tasso legale vigente maggiorato di tre punti percentuali oltre ad una penale per recupero spese di istruttoria pari ad € 100,00. In caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla costituzione in mora, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare l'appartamento protetto entro gli ulteriori 15 giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

L'Ente si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune. Si realizzeranno intese con il competente settore del Comune di residenza affinché si garantisca comunque adeguatezza di intervento. Qualora le condizioni dell'ospite non fossero più compatibili con la permanenza nella struttura, il Responsabile dello stesso provvederà al dimissionamento avvisando l'ATS o il Comune di residenza, formulando d'intesa con i precitati Enti una proposta a garanzia di continuità assistenziale e appropriatezza di intervento.

**5)** Qualora l'Ospite e/o il Terzo intenda / intendano recedere dal presente contratto, dovrà /dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno 60 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare l'appartamento protetto. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta *il pagamento della parte temporale di preavviso non rispettata*. Nel caso non siano rispettati i termini di preavviso nulla l'ospite potrà richiedere all'Ente anche in termini di retta pagata anticipatamente. Nulla è naturalmente dovuto dall'Ospite o degli aventi causa, in caso di decesso o per altri motivi di grave rilevanza imprevisi od imprevedibili.

**6)** In caso di decesso la retta viene comunque calcolata comprendendo l'ultimo giorno di presenza. Le giornate successive eventualmente già coperte dal pagamento anticipato saranno rimborsate entro 60 giorni dalla richiesta effettuata da chi a ciò legittimato.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del Terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero. Le assenze dovute a qualsiasi causa che non comportino le dimissioni dell'Ospite, obbligano lo stesso al pagamento della retta per l'intero importo stabilito e per tutta la durata dell'assenza. In caso di decesso, qualora la retta non fosse ancora stata corrisposta, i tenuti per Legge dovranno corrispondere la retta per i soli giorni fruiti

**7)** L'Ospite e/o il Terzo prende / prendono atto del fatto che la retta possa subire delle variazioni, normalmente con l'inizio di ogni annualità. L'Ente si riserva in ogni caso la facoltà di aumentare la retta sulla base di diversi indici quali l'aumento dell'indice ISTAT, i maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, i maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Dette variazioni devono essere rese note anche solo mediante annotazione sul sito aziendale e pubblicazione della relativa determina all'Albo Pretorio dell'Ente. L'Ospite e/o il Terzo hanno la facoltà, a fronte di detti aumenti, di recedere dal presente contratto con preavviso di 30 giorni.

**8)** L'Ospite e/o il Terzo ribadiscono di aver preso visione dell'informativa per il trattamento dei dati redatta ai sensi del Regolamento Europeo 679/16 e di aver espresso il consenso al trattamento dei dati. Il/la sottoscritto/a assume, altresì, l'impegno morale e civile di visitare l'assistito almeno una volta la settimana.

**9)** L'Ente non custodisce oggetti o beni personali dell'ospite presso l'UdO

10) A fronte del pagamento della retta l'Ente si impegna, ai sensi della normativa vigente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- alla stipula e al mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale;
- al rispetto della privacy dell'ospite ai sensi Regolamento Europeo sulla tutela Privacy;
- alla diffusione della carta dei servizi.

11) a garantire all'Ospite, all'atto dell'ingresso nell'Appartamento Protetto e per tutto il periodo di ospitalità, la vigilanza e l'assistenza: socio assistenziale e medica in caso di emergenza, diurna, festiva, prefestiva e notturna, nel rispetto dei protocolli assunti.

12) L'Ente si impegna ad assolvere a 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.

13) All'interno della quota corrisposta per il servizio offerto dall'Appartamento Protetto è compresa la possibilità di accesso al Centro Diurno Integrato.

**L'Ente Gestore A.S.P. Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia stabilisce che:**

- Potrà effettuare la dimissione dell'Ospite qualora ricorrano gravi e comprovati motivi ovvero in caso di ritardati o omessi pagamenti della retta così come previsto all'art. 4, comma 2;
- Potrà effettuare la dimissione dell'Ospite con congruo preavviso:
- per **incompatibilità** stabilita previa valutazione del Dirigente Medico dovuta ad accertata impossibilità a garantire un'adeguata assistenza per le mutate condizioni psico-fisiche dell'Ospite stesso, per problemi comportamenti o genericamente di sicurezza dell'utente stesso o verso altri Ospiti;
- per **trasferimento in altra struttura**;
- Nei casi sopra citati l'Amministrazione garantirà il dimissionamento assistito da parte del Comune e dell'ATS.

14) Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le Parti. Resta inteso che eventuali modifiche alla normativa vigente devono intendersi automaticamente recepite dal presente contratto.

15) Il presente contratto ha durata pari a 5 anni e non può essere ceduto dalle parti salvo che con il consenso scritto delle stesse Parti.

16) In caso di controversie sul contenuto, sulla esecuzione e sull'eventuale risoluzione del presente contratto, ivi compresi i rapporti di natura economica, è competente il Foro di Pavia.

17) Tutte le spese del presente atto, ed ogni altra relativa e conseguente, si intendono a carico del/la sottoscritto/a.

Si allega l'informativa, il modulo per il consenso al trattamento dati personali ai sensi della legge 196/03, in particolare ai sensi art. 13, e per gli usi consentiti dalle normative vigenti.

Accettazione in data

Firma Dirigente della RSA  
all'interno della quale è ubicato l'Appartamento Protetto

\_\_\_\_\_

Documento trasmesso al cliente in data

Firma Assistito.....

ADS/Tutore

Firma del parente Sig.re in qualità di \_\_\_\_\_

Poiché impossibilitato l'assistito a firmare e in attesa di nomina Ads.  
Le clausole indicate ai n. .... del presente atto devono intendersi conosciute ed espressamente approvate per iscritto dalle parti, ai sensi dell'art. 1341, comma 2 del c.c.

PAVIA, li

L'Ospite .....

Il Terzo .....

Il tutore / curatore / amministratore di sostegno in nome e per conto dell'Ospite

.....

L'Ente .....

**CODICE ETICO – COMPORTAMENTALE  
EX D.LGVO 231/2001 E MODELLO ORGANIZZATIVO  
richiedere in segreteria o scaricare dal sito [www.asppavia.it](http://www.asppavia.it).**