



FONDAZIONE GOBETTI

CENTRO DI SERVIZI ALLA PERSONA
SAN PIETRO DI MORUBIO, VERONA

CARTA DEI SERVIZI



Rev.06 del 13.01.2025.



La Residenza Gobetti fu fondata con atto costitutivo nel 1951 su lascito voluto dalla famiglia Gobetti. È stata ampliata e ristrutturata negli anni 1999/2002 – 2009/2012 – 2014/2015 - 2023/2024, risultando una struttura moderna, attrezzata e rispondente agli standard regionali, mantenendo nelle dimensioni e nel servizio lo spirito familiare voluto dai fondatori. Inoltre, la Fondazione Gobetti è gestore di un centro diurno socio-educativo per 30 ragazzi con bisogni speciali legati allo spettro autistico.

Ai residenti della Casa sono assicurati i seguenti Servizi:

- Assistenza medica e infermieristica
- Assistenza e cura della persona
- Servizio di riabilitazione motoria
- Assistenza psicologica
- Servizio di podologia
- Servizio di segretariato sociale
- Servizio di animazione
- Servizio di logopedia
- Musicoterapia
- Ristorazione
- Lavanderia e guardaroba
- Assistenza religiosa cattolica



Tutti gli ambienti della struttura dispongono di un moderno sistema di condizionamento dell'aria. L'organizzazione complessa dell'Ente è determinata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione, il quale sovrintende ad un organigramma il cui apice è il segretario generale che dirige l'azione di tre responsabili di area con il compito di coordinare l'erogazione dei rispettivi servizi di area sanitario-socio assistenziale e di cura della persona, di area amministrativa e dei servizi generali e di area qualità, benessere, riabilitativa e di inclusione territoriale, oltre che di valorizzazione delle diverse abilità.

L'ente offre supporto anche alle due scuole materne presenti ed operanti sul territorio comunale: la scuola Pasti di Bonavicina e la scuola Fattori di San Pietro di Morubio. La Fondazione è inoltre capofila di una co-programmazione e co-progettazione per la gestione dei servizi domiciliari e di urgenza sociale in collaborazione con il Comune di San Pietro di Morubio, con il Comune di Roverchiara e con il Comune di Isola Rizza, in sinergia con il Tribunale del malato e con la fondazione Ferrari.

L'ente è gestore anche del centro diurno Accavolante: un centro autorizzato ed accreditato per accogliere trenta ragazzi con disturbi riconducibili allo spettro autistico e disabilità varie, in convenzione con l'ULSS9 ed in collaborazione con le scuole del territorio, e con il comitato dei genitori dei ragazzi stessi.

L'ente collabora con il Comune di San Pietro di Morubio nella gestione di un centro ricreativo intergenerazionale sul territorio di San Pietro di Morubio in Villa Verità.

Fondazione Gobetti

Via Motta, 6

37050 San Pietro di Morubio (Vr)

C.F. 82002730230

P.I. 01558550230

Tel: 045/7144006

Email: amministrazione@fondazionegobetti.it

MISSION

La Fondazione persegue esclusivamente scopi di utilità sociale e svolge attività aventi finalità sociali nel rispetto delle tradizioni originarie, con particolare attenzione alle comunità nel cui interesse ha sempre operato, partecipando alla programmazione, gestione e realizzazione nell'ambito del sistema integrato regionale e locale di interventi nei servizi sociali con lo scopo principale di favorire la promozione della dignità dell'uomo, ispirandosi ai principi cristiani. L'Ente trae origine dalle disposizioni testamentarie del cav. Pietro Gobetti di S. Pietro di Morubio "il quale con legato speciale lasciava lire 1.000.000 (un milione) alla Chiesa parrocchiale di S. Pietro di Morubio, perché il Parroco pro-tempore provvedesse alla costruzione di un Ente di bene, possibilmente un ricovero per vecchi (art. 1).

Scopo della Fondazione è quello di accogliere, mantenere ed assistere poveri d'ambo i sessi che, per età o per difetti fisici o per malattie croniche e semicroniche sono inabili al lavoro, risultano privi di mezzi di assistenza o non abbiano persone obbligate in condizione di provvedere al loro sostentamento (art. 5)".

"Se grazie alla ricerca medica l'aspettativa di vita si è allungata, «la società non si è allargata» alla vita! Il numero degli anziani si è moltiplicato, ma le nostre società non si sono organizzate abbastanza per fare posto a loro, con giusto rispetto e concreta considerazione per la loro fragilità e la loro dignità.

Lacune di una società programmata sull'efficienza, che conseguentemente ignora gli anziani e nella quale i giovani aborriscono la vecchiaia quasi si trattasse di una malattia".
(cit. Papa Francesco)

Eppure, ricorda papa Francesco citando il papa emerito, la vecchiaia è una ricchezza. La memoria torna al novembre 2012, quando Benedetto XVI, visitando una casa per anziani, disse: «La qualità di una società, vorrei dire di una civiltà, si giudica anche da come gli anziani sono trattati e dal posto loro riservato nel vivere comune».

“In una civiltà c’è attenzione all’anziano? C’è posto per l’anziano?”. È la domanda del Pontefice, che prosegue: “Questa civiltà andrà avanti se saprà rispettare la saggezza, la sapienza degli anziani.

In una civiltà in cui non c’è posto per gli anziani o sono scartati perché creano problemi, questa società porta con sé il virus della morte”.

Il secolo attuale, in cui la natalità decresce e gli anziani aumentano, è definito dagli studiosi occidentali il secolo dell’invecchiamento. Uno sbilanciamento che, dice il Papa “ci interpella, anzi, è una grande sfida per la società contemporanea”. Per converso, esiste una cultura del profitto che “insiste nel far apparire i vecchi come un peso, una “zavorra”». Il risultato è che l’anziano è un onere da scartare. E questa cultura dello scarto, alla quale – ammonisce il Pontefice – è vile assuefarsi, “è una cosa brutta, è peccato!”. Il nostro voler rimuovere la paura della vulnerabilità, dice, accresce negli anziani “l’angoscia di essere mal sopportati e abbandonati”.

“La Chiesa – spiega papa Francesco - non può e non vuole conformarsi ad una mentalità di insofferenza, e tanto meno di indifferenza e di disprezzo, nei confronti della vecchiaia”. Nella sua tradizione, prosegue, c’è un bagaglio di sapienza che da sempre sostiene una cultura di vicinanza agli anziani, “una disposizione all’accompagnamento affettuoso e solidale in questa parte finale della vita. Il compito del cristiano rispetto agli anziani è allora risvegliare il senso collettivo di gratitudine, di apprezzamento, di ospitalità, che facciano sentire l’anziano parte viva della sua comunità”.

Se fragili sono tutti gli anziani, cosa fare per gli anziani ammalati? Senza prossimità, senza gratuità e affetto anche fra estranei, denuncia il Pontefice, la nostra è una società perversa e la Chiesa “non può tollerare queste degenerazioni”. La comunità cristiana perderebbe, con la prossimità, la sua stessa anima. “Dove non c’è onore per gli anziani, - è il monito conclusivo di Papa Francesco - non c’è futuro per i giovani”

Mission della Fondazione è quindi rivolta allo sviluppo di servizi che facciano dell’accoglienza, dell’accompagnamento e dell’assistenza alle persone bisognose, in particolare se anziane, un obiettivo da perseguire attraverso il miglioramento continuo della qualità dei servizi, secondo principi di:

- Efficacia
- Efficienza
- Economicità
- Equità
- Professionalità

La Fondazione sostiene, coordina, avvia e dirige iniziative per la realizzazione dei propri scopi statutari e nel rispetto degli stessi, utilizza la metodologia della programmazione degli interventi e le attività sono disciplinate da regole interne volte ad assicurare la trasparenza delle stesse, la motivazione delle scelte, la miglior utilizzazione delle risorse e l’efficacia degli interventi nel rispetto dei principi di economicità di gestione.

GENERALITA'

La Fondazione Gobetti offre ospitalità ed assistenza agli anziani non autosufficienti. La struttura è organizzata in tre piani: terra dove si concentrano i servizi di accoglienza, riabilitativi e amministrativi, primo e secondo dove vi sono i piani di residenza, organizzati in nuclei da massimo trenta posti letto, con sale comuni per il servizio ristorativo e di socialità e benessere (sociale).

CONTENUTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi contiene tutte le indicazioni necessarie agli utenti residenziali, in particolare se anziani, affinché possano conoscere e quindi accedere ai servizi offerti dalla Fondazione.

LEGENDA

Per poter comprendere al meglio i contenuti della presente Carta dei Servizi diamo di seguito una chiave di lettura per alcuni termini:

Anziano-Ospite	Persona fisica domiciliata presso la struttura;
Utente	Persona fisica o giuridica che fruisce di un servizio della struttura;
U.O.I.	Unità Operativa Interna: organo di decisione composto da tutte le figure professionali operanti in struttura, che delinea i programmi terapeutico-riabilitativi individualizzati;
Fattori di qualità	Elementi attraverso i quali è possibile indicare diversi livelli di qualità dei servizi resi. Si trovano attraverso l'analisi dei bisogni la cui soddisfazione viene riconosciuta all'utenza come diritto;
Strumenti per la qualità	Insieme di fatti, attività e strumenti tecnici apprestati per la soddisfazione dei diritti degli utenti;
Standard	Espressione misurata degli obiettivi al fine di esprimere un giudizio sulla gestione attraverso i criteri dell'efficienza e dell'efficacia;
Formazione	Attività attraverso la quale si forma il personale della Fondazione Gobetti, assicurando una adeguata conoscenza degli strumenti tecnico-pratici del lavoro.

MODALITA' DI ACCESSO

Le modalità richieste per l'accesso sono:

- Presentazione della domanda di accoglimento su modulo prestampato (vedi allegato A);
- Dichiarazione di chi si fa carico della retta di ospitalità (vedi allegato B);
- Acquisizione della documentazione anagrafica e sanitaria;
- Colloquio informativo con il personale addetto;

La Fondazione prevede il seguente iter per l'accoglimento dell'ospite:

- Presentazione del Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali
- Presentazione della stanza e della struttura;
- Sistemazione effetti personali;
- Compilazione di scheda finalizzata alla conoscenza delle caratteristiche dell'anziano;
- Colloquio con il Medico di medicina generale;

- Informazione al personale circa le caratteristiche dell'ospite accolto.

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La Residenza è suddivisa ed organizzata in tre nuclei ed offre ampie possibilità di alloggi residenziali per anziani non autosufficienti. La struttura è dislocata su quattro piani (piano terra, piano primo, secondo e terzo), ed ha una capacità ricettiva complessiva di 72 posti letto.

Le stanze di degenza sono dotate di ogni confort: composte da uno, due, tre o quattro letti e sono tutte dotate di bagno proprio, sistema di chiamata, impianto di condizionamento e trattamento d'aria, presa per antenna TV; le dimensioni degli alloggi rispettano la normativa regionale.

Il piano terra è destinato ai servizi, e precisamente:

- Uffici amministrativi
- Palestra
- Cappella
- Soggiorno
- Bagni per gli Ospiti
- Cucina
- Lavanderia e guardaroba

I piani primo e secondo sono destinati ad accogliere anziani non autosufficienti, ai quali fornire prestazioni di tipo alberghiero, protezione assistenziale, servizi specifici di carattere assistenziale, culturale e ricreativo, unitamente a prestazioni di tutela sanitaria e riabilitativa. Sono presenti altresì, per ogni piano, due bagno-doccia protetti, servizi igienici, una sala soggiorno, una sala TV, un'ampia terrazza al primo piano e una sala da pranzo al secondo piano. Inoltre, al secondo piano sono presenti l'infermeria e l'ambulatorio del medico.

Il terzo piano dispone di spogliatoi per il personale, archivio per l'ufficio e di una sala riunioni.

LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Sveglia, igiene, vestizione: dalle 6.00 alle 8.30

Colazione: dalle 8.00 alle 9.00

Animazione: dalle 9.00 alle 12.00 (alle ore 10.00 è distribuita una merenda)

Fisioterapia: dalle 9.00 alle 12.00

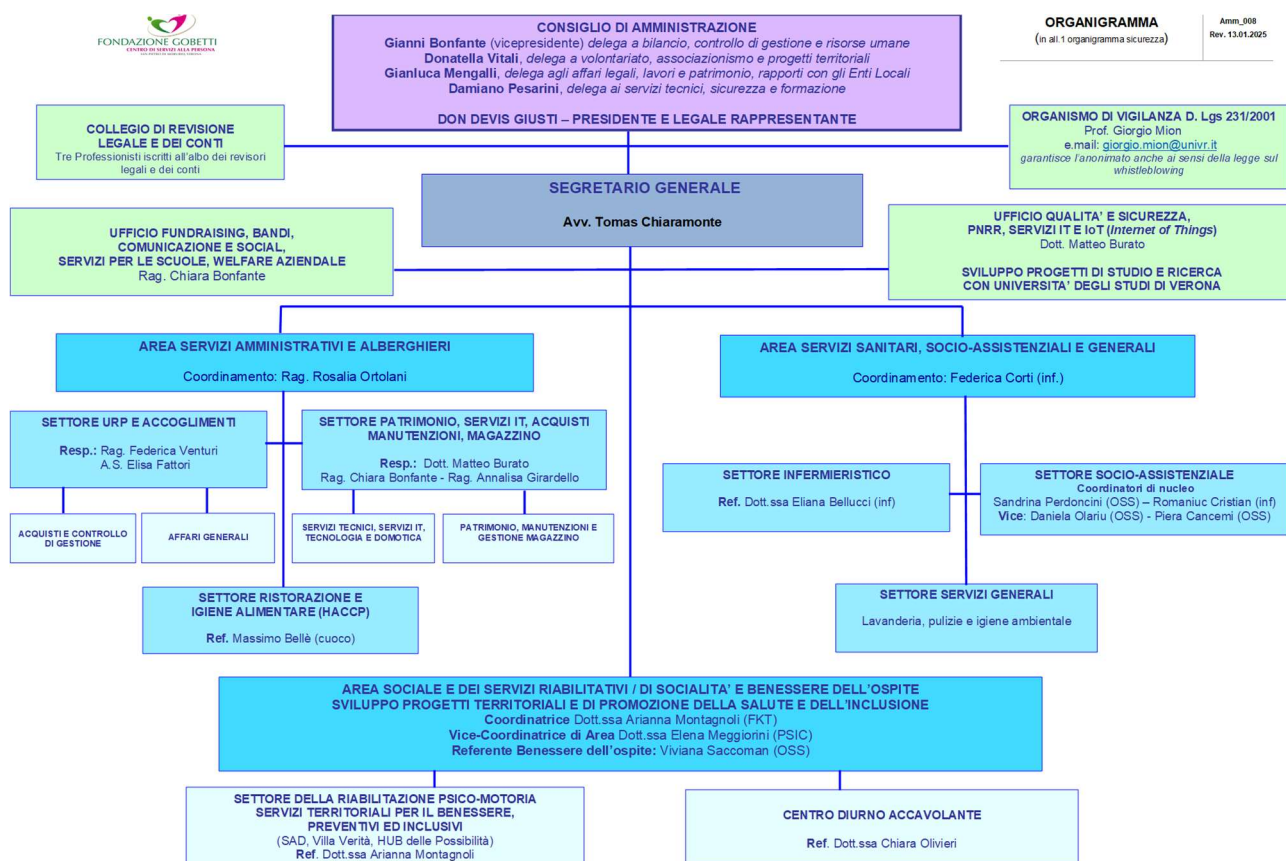
Pranzo: dalle 11.30 alle 13.00

Riposo: fino alle 14.30

Animazione/Intrattenimento/Fisioterapia (a giorni alterni) dalle 14.30 alle 17.30

Cena: dalle 17.45 alle 19.15

Riposo notturno: dalle 21.00



SERVIZI DELLA STRUTTURA

Gli organi della Fondazione sono:

- 1) Il Consiglio di Amministrazione
- 2) Il Presidente
- 3) Il Segretario Generale
- 4) Il Collegio dei Revisori

Tali organi operano nel rispetto delle competenze a ciascuno attribuite dallo statuto, assicurando la corretta e trasparente distinzione tra funzioni e potere di indirizzo, amministrazione e controllo.

Il Segretario Direttore dirige e coordina la struttura operativa della Fondazione collaborando con il Presidente e con i Consiglieri eventualmente delegati, ai quali risponde. Da esso partono tutte le indicazioni per la gestione di ogni singolo servizio da offrire all'anziano ospite.

I servizi possono essere suddivisi in tre aree:

1. Amministrativa, di sostenibilità e dei servizi generali
2. Sanitaria e socio-assistenziale
3. Riabilitativa, inclusiva di socialità e benessere

AMMINISTRAZIONE

Questo servizio cura e coordina l'attuazione di tutta la parte amministrativa. Ha responsabilità circa la conoscenza e l'applicazione della legislazione regionale e nazionale

avente attinenza con i Servizi Sociali e garantisce tutte le attività amministrative e burocratiche rivolte agli ospiti, dalla fase di accoglimento sino alle dimissioni. Al servizio fa capo, inoltre, la gestione del personale.

SERVIZI SANITARI

Questo servizio cura e coordina le attività medico-infermieristiche al fine di offrire una risposta ai problemi di salute che possono presentare gli anziani ospiti.

Medico di Medicina Generale: l'assistenza medica generica viene garantita da Medici di Medicina Generale convenzionati con l'Azienda ULSS 9 Scaligera (VR).

Il Medico esplica nei confronti degli assistiti ad esso affidati compiti di diagnosi, cura prevenzione e riabilitazione, avvalendosi di consulenze specialistiche ed esami diagnostici. Il personale medico assume anche compiti di valutazione e verifica periodica dei programmi terapeutici, riabilitativi ed assistenziali stabiliti dall'Unità Operativa Interna (UOI).

Medico Coordinatore: su mandato dell'Azienda ULSS 9 Scaligera, ha il compito di verificare periodicamente l'andamento sanitario degli ospiti, partecipando anche alle UOI.

Assistenza infermieristica: oltre alle mansioni previste dalla legislazione vigente svolge alcune funzioni di controllo sugli anziani ospiti, tenendo conto delle direttive mediche. Il personale infermieristico qualificato viene formato ed aggiornato costantemente allo scopo di migliorare l'assistenza. Il servizio infermieristico è assicurato nell'arco delle 24 ore, compresi i giorni festivi.

Agli ospiti non autosufficienti accreditati e non accreditati viene garantita la fornitura dei farmaci e dei presidi sanitari attraverso il servizio farmaceutico dell'Azienda ULSS 9 Scaligera, come da apposita convenzione.

Per gli ospiti autosufficienti e parzialmente autosufficienti, il servizio di fornitura dei farmaci acquistati presso farmacie esterne è garantito dalla struttura, con addebito del costo del farmaco a carico dell'ospite.

Fisioterapia: il servizio ha come scopo il recupero e/o il mantenimento dell'autonomia dell'ospite, dando attuazione ai programmi terapeutico-riabilitativi.

Si attua svolgendo in palestra e ai piani prestazioni riabilitative personalizzate o di gruppo. In particolare, il servizio riabilitativo è attrezzato per eseguire i seguenti trattamenti:

- Trattamenti individuali di rieducazione funzionale
- Trattamenti di Kinesi terapia passiva ed attiva
- Trattamenti di rieducazione neuromotoria e terapia occupazionale
- Trattamenti di riabilitazione respiratoria
- Trattamenti di riabilitazione ortopedica
- Trattamenti osteopatici
- Linfodrenaggio
- Tecniche speciali quali la Mckenzie

Logopedia: l'attività del logopedista è volta a tutte le patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e degli handicap comunicativi. In riferimento alla diagnosi il logopedista attua una valutazione delle capacità comunicative, stende un piano di intervento, attua un percorso riabilitativo e lo valuta costantemente. In particolare, il logopedista esegue trattamenti riabilitativi con pazienti affetti da disturbi delle funzioni corticali superiori (afasie, aprassie, agnosie), disturbi dell'apparato fono articolatore

(disartrie), disturbi cognitivi (demenze), disturbi da lesioni sensoriali (sordità), disturbi della deglutizione (disfagia).

Podologia: Il servizio è rivolto alla cura e alla prevenzione delle patologie del piede. È assicurato da personale qualificato in regime di convenzione ed è rivolto a tutti gli Ospiti, con parziale addebito della prestazione a carico dell'Ospite stesso.

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

Il servizio socio-assistenziale si pone come obiettivo fondamentale il benessere della persona accolta, benessere inteso come mantenimento della propria autonomia per far sì che la persona continui il modo di vivere e le attività che ha sempre svolto, conservando la propria identità e dignità personale. L'assistenza viene garantita dal coordinatore, dagli infermieri professionali, dagli operatori addetti all'assistenza e dai referenti di nucleo.

Al coordinatore dei servizi è affidato il ruolo di riferimento per gli ospiti ed il personale; ad esso rispondono i referenti di nucleo, che hanno il compito di coordinare le attività ed i servizi specifici previsti per i singoli nuclei, individuati all'interno della struttura per tipologie di ospiti.

Gli operatori addetti all'assistenza hanno il delicato compito di relazionarsi con gli ospiti, erogando i servizi e le prestazioni di cui necessitano.

La Fondazione provvede alla formazione all'aggiornamento degli operatori allo scopo di migliorare l'assistenza.

All'interno della struttura vengono garantite tutte le attività inerenti alla vita degli ospiti dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto nell'assunzione del cibo alla mobilitazione.

Psicologia: L'attività dello psicologo è rivolta alla diagnosi di deficit sensoriali e cognitivi, dei disturbi comportamentali e affettivo/emotivi, rispetto ai quali vengono attuati interventi terapeutici di tipo riabilitativo e di sostegno, sia in modalità individuale che di gruppo. Lo Psicologo cerca di comprendere la realtà dell'ospite istituzionalizzato e la dimensione psicologica dell'invecchiamento. Il servizio specialistico garantisce nei confronti della famiglia interventi di consulenza e di supporto.

Assistente Sociale: il servizio è svolto in convenzione con la Fondazione A. Marangoni di Colognola ai Colli (VR).

Servizio di Socialità e benessere - Animazione: L'attività è svolta attraverso progetti di animazione, culturali, di intrattenimento, svago, occupazione del tempo libero, socialità e benessere. In tale area Vi è l'apprezzata presenza di un animatore specializzato e musicoterapista che lavora in stretta collaborazione con la psicologa, la fisioterapista e le altre figure dedicate all'attuazione dei servizi. Inoltre, tale area promuove la collaborazione con Enti e realtà diverse presenti sul territorio, attraverso l'organizzazione di manifestazioni, incontri culturali, processi di inclusione e collaborazione con le diverse realtà e agenzie sociali, tra cui le scuole, l'amministrazione pubblica, le associazioni di volontariato.

L'attività si esprime attraverso momenti di socializzazione interna, quali:

- gruppo memoria
- terapia occupazionale
- colloqui individuali
- ascolto musica
- visione film
- attività ludica
- ginnastica dolce di gruppo
- gite e visite esterne

- feste per ricorrenze e compleanni
- musicoterapica

Altri servizi - parrucchiere maschile e femminile: Il servizio si riferisce alla cura ed all'aspetto fisico della persona ed è garantito da personale qualificato, con addebito a carico dell'Ospite. Viene svolto in un locale appositamente allestito ed è rivolto a tutti gli ospiti della Fondazione, compresi coloro che non possono accedere a tale locale tramite interventi direttamente nelle stanze di degenza.

Assistenza religiosa: L'assistenza religiosa si svolge all'interno della Fondazione, sia attraverso la visita agli ospiti nei vari reparti, sia con la celebrazione delle funzioni liturgiche. La Santa Messa viene celebrata nella Cappella interna e può essere seguita in filodiffusione all'interno di tutta la Casa di Riposo. Il servizio è garantito dalla presenza del Parroco della Parrocchia di San Pietro di Morubio.

SERVIZI GENERALI

Ristorazione: La Fondazione Gobetti è fornita di cucina interna con personale professionalmente qualificato, che garantisce i migliori criteri nella preparazione e nel confezionamento dei cibi. Il servizio prevede colazione, pranzo e cena con scelta del menù; inoltre viene distribuita una merenda a metà mattina e pomeriggio.

Il menù ha una variazione semestrale; esso tiene conto dei gusti degli ospiti e delle specialità stagionali, senza perdere però di vista l'aspetto nutrizionale in funzione delle diverse patologie presenti e delle capacità funzionali residue.

Lavanderia e guardaroba: Il servizio di lavanderia è parzialmente gestito in appalto (per quanto riguarda la biancheria piana), mentre per il lavaggio, asciugatura e stiratura degli indumenti personali degli ospiti provvede il personale interno. Le attrezzature in dotazione garantiscono un lavaggio industriale, con additivi ad alta concentrazione per permettere una buona igienizzazione e una efficace azione antibatterica.

È presente altresì un servizio di guardaroba per lo smistamento e distribuzione della biancheria piana e degli ospiti.

Nella fase preliminare dell'accoglimento, viene consegnata ai familiari una scheda dove si consiglia il quantitativo di vestiario necessario; i capi vengono etichettati con nome e cognome dell'Ospite dal personale della Fondazione Gobetti.

Pulizie: Il servizio garantisce la pulizia e la sanificazione degli spazi comuni, dei servizi collettivi, degli alloggi e dell'arredamento personale dell'ospite ed è regolamentato da un apposito piano documentato da specifica procedura.

SERVIZI SPECIFICI AL TERRITORIO

L'Ente è al centro di una rete di co-progettazione e co-gestione di servizi territoriali di assistenza a persone anziane a domicilio, in particolare se anziane e a famiglie con particolari bisogni di inclusione, sempre in stretta collaborazione con i servizi sociali dei Comuni vicini e con il Tribunale del malato e altre realtà assistenziali.

DIRITTI DELL'UTENTE

Diritto alla conoscenza della procedura burocratica d'accesso: L'accesso ai servizi della Fondazione Gobetti prevede una procedura burocratica. È necessario che tale procedura

sia esperibile col massimo della semplicità e sia messa a conoscenza di tutti per il rispetto del principio della trasparenza.

Diritto ad un accoglimento dignitoso: Il momento dell'accoglimento dell'anziano rappresenta un trauma dovuto all'abbandono di luoghi, oggetti e persone, che costituiscono elementi importanti della vita. In tale momento deve essere rispettata la dignità dell'uomo.

Diritto di godere di una appropriata assistenza alla persona: Il servizio di assistenza agli anziani è commisurato al grado di autonomia e/o di dipendenza della persona. L'assistenza è appropriata quando rispetta la persona, la sua individualità, la sua autodeterminazione e la sua riservatezza.

Perché il livello di assistenza possa dirsi adeguato, occorre integrazione tra le prestazioni di assistenza medico-infermieristica e quelle socio-assistenziale.

Diritto alla libera espressione della personalità: La libera espressione della personalità è un elemento fondamentale per la qualità del servizio.

Si riconosce che l'anziano ospite è un soggetto complesso originale e libero, indipendentemente dalle sue condizioni di salute, anche quando il suo stato fisico e mentale risultano particolarmente compromessi. La Fondazione riconosce questo diritto nello svolgimento di tutti i processi assistenziali e riserva specifici spazi di intervento per consentire a ciascuno di esprimere la propria identità e di interagire con gli altri.

Comitato Ospiti e Parenti: La Fondazione Gobetti ha adottato il "Regolamento di partecipazione e coinvolgimento degli Ospiti e Familiari" previsto dalla normativa regionale, che definisce le modalità di partecipazione degli utenti e di nomina del Comitato, al fine di collaborare con l'amministrazione per migliorare la qualità dei servizi erogati ed altresì la permanenza degli ospiti in struttura.

Procedure di reclamo: Gli ospiti e/o i loro familiari possono presentare reclami, osservazioni o suggerimenti relativamente ad atti o comportamenti che hanno generato un disservizio o causato una loro insoddisfazione per quanto offerto. Il coordinatore dei servizi ed i referenti di nucleo svolgono funzioni di ufficio relazione con il pubblico. Possono quindi:

- ricevere segnalazioni o suggerimenti di vario genere riguardanti la vita presso la residenza;
- provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agile definizione. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, si provvederà ad istituire apposita istruttoria dando comunicazione, entro 30 giorni per la definizione della pratica o comunicando lo stato di avanzamento della stessa.

La Direzione promuove verifiche periodiche interne mettendo a disposizione questionari (customer satisfaction), che consentiranno agli ospiti ed ai loro parenti di esprimere le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti.

CONTRATTO DI OSPITALITA'

rev.02_2023

Con la presente il sottoscritto/a persona di riferimento
Sig./Sig.ra.....,
nato/a a, il e residente a
..... Via..... n.....,
C.F....., tel..... in proprio
o in qualità di contraente subentrante e in nome e per conto del/della

Residente **Sig./Sig.ra**

.....
nato/a a, il e residente a
..... Vian.....,
C.F., tel.....

con il consenso informato al trattamento dei dati personali riportati nel presente atto
e/o comunicati e/o contenuti in documenti inviati o consegnati al fine della corretta
presa in carico dell'utente e per le finalità previste dallo statuto dell'ente, immagini
comprese, il tutto trattato ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003, del GDPR 2016/679,
del D. Lgs 101/2018 e successive modifiche,

PRESO ATTO CHE

- Il Centro di Servizi alla Persona è una struttura socio-assistenziale in convenzione con il servizio sanitario non di carattere sanitario e/o ospedaliero, che offre a persone vulnerabili e/o non autosufficienti e/o parzialmente tali servizi socio-assistenziali, ricreativi, riabilitativi, di prevenzione e di accoglienza con un livello di assistenza pari agli standards previsti dalle vigenti disposizioni regionali in materia di autorizzazione ed accreditamento delle strutture similari Servizio Sanitario Nazionale e Regionale;
- La vigente normativa in tema di accesso ai servizi erogati dall'Ente sancisce il principio della libera scelta del cittadino e con la sottoscrizione della presente le

parti danno atto, dopo adeguato sopralluogo e dopo adeguata e completa informativa, che la struttura è idonea all'assistenza richiesta;

- L'attività e l'assistenza medica e sanitaria prestata all'interno del Centro Servizi viene offerta attraverso medici di medicina generale in convenzione con l'ULSS ed inviati dalla stessa in base ad un accordo convenzionale standard determinato dall'ULSS competente, pertanto, le cure mediche rivolte all'ospite sono in capo al medico di medicina generale che ha in carico l'utente secondo convenzione con l'ULSS e con la Regione Veneto.
- In caso di azioni giudiziali o stragiudiziali, anche consistenti nella richiesta di una diversa interpretazione normativa in ordine alla qualificazione del pagamento parziale o totale della retta di degenza a carico dell'utente, del servizio sanitario o dei tenuti agli alimenti, i contraenti si impegnano a garantire il pagamento integrale del dovuto per la cura e la continuità assistenziale del Residente al Centro Servizi fino all'erogazione effettiva dei servizi anche nelle more di eventuali procedimenti pendenti davanti alle autorità competenti nella misura pari alla retta di degenza vigente. In caso di sospensione del pagamento e contestuale erogazione del servizio o riserva del posto letto, la retta dovuta sarà maggiorata di una penale pari al 15% della retta dovuta, fino alla chiusura del rapporto di ospitalità;
- L'erogazione e la gestione di protesi, ortesi, ausili, medicazioni particolari e dispositivi medici dipendono dalla normativa regionale e dagli accordi contrattuali determinati in sede regionale e distrettuale; pertanto, gli stessi non potranno essere garantiti dall'Ente nel caso non fossero compresi nel prontuario determinato dalla legge regionale o dalle disponibilità distrettuali;
- La Fondazione è una struttura socioassistenziale convenzionata con il SSN che offre, oltre ad un minimo supporto sanitario coordinato e svolto da personale in convenzione con l'ULSS9, dei servizi sociali e socioassistenziali alle persone affidate;
- All'atto dell'accoglimento per ogni ospite viene istituita una cartella personale ad uso del personale interno che raccoglie le notizie necessarie per la procedura di

accoglimento e la permanenza dello stesso nel Centro Servizi, la stessa è di proprietà dell'Ente ed è coperta da riservatezza, la stessa non si qualifica come cartella sanitaria ma esclusivamente come supporto alla gestione dell'utente ad uso del personale interno, per tali motivi per eventuali informazioni sanitarie è necessario rivolgersi al Medico di medicina generale incaricato dall'ULSS9 il quale provvederà secondo quanto dallo stesso determinato;

CHIEDE

di voler accogliere il Residente come sopra individuato presso il Centro Servizi, alle seguenti condizioni che dichiara fin d'ora di conoscere, aver compreso e di accettare:

1. Le Premesse costituiscono parte integrante del presente contratto.
2. Il Richiedente si impegna a comunicare tempestivamente e formalmente al Comune di ultima residenza l'ingresso in struttura, inviandone per conoscenza nota al Centro Servizi ed autorizza fin d'ora la Fondazione a procedere in tal senso.
3. L'Ente si impegna ad accogliere presso il Centro Servizi, il/la Sig./Sig.ra come sopra identificato d'ora in avanti denominato/a per brevità semplicemente "Residente" nel rispetto della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno di tempo in tempo vigenti.
4. Il Residente si impegna a prendere in consegna l'alloggio assegnato entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento dell'avviso con il quale il Centro Servizi comunicherà l'assegnazione dell'alloggio, salvo diverso accordo con il responsabile delle accoglienze dell'Ente. Dalla data di presa in consegna o dalla scadenza del termine suddetto decorrerà e verrà applicata la retta vigente. All'Ente è riconosciuto comunque il diritto di considerare il Residente decaduto dall'assegnazione in caso di omessa o ritardata presa in consegna del luogo deputato all'accoglimento o dovessero insorgere controindicazioni

all'accoglimento e ciò ad insindacabile giudizio dell'Ente.

5. L'accoglimento nel Centro Servizi, qualunque sia la tipologia della persona ospitata, è sempre subordinato ad un adeguato periodo di prova di 60 (sessanta) giorni e rimesso alla discrezionalità dell'Ente ospitante. L'accoglimento e la prosecuzione del rapporto di soggiorno ed ospitalità, dopo il periodo di prova, è sempre subordinato alla condotta del Residente: essa dovrà ispirarsi a principi di correttezza, educazione ed adeguata e civile convivenza, non dovrà essere pericolosa per sé stesso e/o per la comunità di ospiti e degli operatori. In caso contrario l'Ente è autorizzato a dimettere l'ospite.
6. Il Residente dichiara di aver ricevuto prima d'ora la Carta dei Servizi (all. 1) ed il Regolamento Interno dell'Ente (all. 2), di aver preso perfetta conoscenza delle condizioni e delle norme in quest'ultimo riportate e di accettarli in ogni loro parte. La sottoscrizione del presente atto costituisce anche prova di avvenuto ricevimento della Carta dei Servizi, del Regolamento Interno e della informativa per il consenso e la liberatoria per il trattamento ai dati personali, come allegati al presente contratto, esposti in bacheca o presenti nel sito dell'ente e costituenti parte integrante ed essenziale dell'accordo.
7. Il Residente e/o la persona di riferimento si impegnano a corrispondere la retta mensile alla Fondazione, così come determinata dagli atti dell'Ente. L'importo della retta a carico del Residente viene determinata dal Consiglio di Amministrazione tenendo a riferimento i costi di assistenza, l'inflazione, gli aumenti contrattuali del CCNL applicato ed il caro vita. L'ammontare della compartecipazione alle spese sanitarie che, attraverso l'impegnativa di residenzialità, la Regione riconosce al Residente viene utilizzata per calmierare il costo dell'assistenza giornaliera complessivo che assume il Centro Servizi sulla base degli standards richiesti dalla normativa e sulla base delle necessità di gestione dell'Ente. Il corrispettivo giornaliero potrà variare in corso d'anno in base al carico assistenziale e a situazioni specifiche concomitanti dovute

all'innalzamento dei costi complessivi, di cambiamenti sul carico assistenziale dello stesso, di specifici accordi tra le parti e/o comunque su insindacabile determinazione del Centro Servizi. Il presente contratto si applica alle seguenti tipologie di utenza che presentano differenti livelli di compartecipazione in carico all'utente, ai garanti e ai tenuti agli alimenti, sul costo di assistenza giornaliero esplicitato in allegato:

- A. Residente con impegnativa di residenzialità definitiva ULSS/Regione;
- B. Residente con quota sanitaria di accesso (QSA) ULSS/Regione.
- C. Residente che presenti particolari necessità sanitarie o di gestione di aspetti comportamentali su valutazione dell'equipe di residenza.
- D. Residente "privato", che può presentare il carattere delle temporaneità sulla base delle esigenze organizzative dell'ente o della persona. Tale periodo di accogliimento può essere prorogato ad insindacabile giudizio dell'Ente, anche in considerazione delle effettive disponibilità e degli obblighi convenzionali assunti.
- E. Residente con quota "CDA".
- F. Utente Diurno.
- G. Utente a prestazione.

In caso di mutamento delle condizioni possono mutare anche i trattamenti economici applicati e contenuti nel prezzario allegato al presente contratto per costituirne parte integrante ed essenziale. I costi di degenza e le rette dovute potranno mutare nel tempo come da precedente comunicazione dell'Ente, sia annualmente che a intervalli inferiori, in tali casi si applicano in automatico le condizioni vigenti nel periodo di degenza. Il pagamento dovrà essere effettuato all'Ente per l'equivalente di 30 giorni di degenza entro il giorno antecedente all'inserimento in struttura e, dal secondo mese e per i mesi successivi mesi di degenza entro il giorno 5 di ogni mese. In caso di ritardo nei pagamenti verranno applicati ed addebitati in automatico gli interessi legali e di mora come previsti per legge.

8. Il Residente prende atto che il corrispettivo, oltre al godimento dell'alloggio

assegnato, include l'uso degli spazi comuni e l'erogazione dei servizi di cui alla Carta dei Servizi e al Regolamento Interno. La somma versata ad inizio permanenza sarà tenuta a disposizione dell'ospite e dell'ente in caso di necessarie anticipazioni a garanzia della continuità di cura del Residente in casi di urgenza; la stessa dovrà essere eventualmente reintegrata a semplice domanda, quanto rimasto in eccesso verrà scontato a conguaglio delle eventuali spese di fine permanenza, anche di commiato qualora l'Ente dovesse assumersene l'onere per mancanza, ritardo o negligenza degli eredi, pur riservandosi ogni e più ampio successivo recupero di eventuale ulteriore credito. Rimangono conseguentemente esclusi dal corrispettivo di cui al punto precedente tutti i servizi, gli oneri e le spese non previsti nella Carta dei servizi, nel Regolamento Interno e/o per disposizione del Consiglio di Amministrazione per i quali il pagamento dovrà essere effettuato con la medesima cadenza mensile della retta di degenza.

9. In applicazione delle vigenti disposizioni previste dalla legislazione nazionale e regionale, il Residente delega l'Ente a scegliere e del caso a revocare il medico di medicina generale allo stesso assegnato.
10. Nei casi di ricovero in struttura ospedaliera o similari, durante la conseguente degenza e, comunque, fino al rientro in sede, l'Ente è esonerato dall'obbligo di prestare assistenza al Residente. Il degente/residente e/o sottoscrittore del presente atto sono tenuti solidalmente al pagamento della retta di degenza fino all'effettivo mantenimento del posto letto.
11. Il Residente riconosce espressamente all'Ente la facoltà:
 - a) di variare la retta di soggiorno nel corso del rapporto, con preavviso di almeno sette giorni a mezzo affissione di circolare informativa nelle bacheche site nei locali del Centro Servizi o, subordinatamente, mediante altro mezzo informativo ritenuto idoneo, in relazione ad intervenute variazioni di costi dei servizi, della manodopera e delle materie prime e/o per sopravvenuti oneri conseguenti a disposizioni di legge o di regolamento e/o per le sopravvenute

variazioni delle condizioni psico-fisiche e di salute del Residente, oltre che per la variazione del contributo regionale riconosciuto al Residente attraverso l'impegnativa di residenzialità;

b) di provvedere al trasferimento del Residente in una camera, piano o nucleo diversi da quelli assegnati all'atto di ingresso per esigenze organizzative/strutturali interne dell'Ente e/o dipendenti dalle mutate condizioni psico-fisiche e di salute e/o comportamentali del Residente stesso;

c) di recedere dal rapporto in qualsiasi momento con contestuale dimissione del Residente in caso di mancato pagamento della retta o di grave violazione delle norme del regolamento interno da parte del Residente o delle persone di riferimento dello stesso applicando nel rendiconto finale penali o somme di risarcimento del danno in caso di nocumento all'Ente.

d) variare i regolamenti previa comunicazione a mezzo dell'affissione di circolare informativa nelle bacheche site nei locali del Centro Servizi o, subordinatamente, mediante altro mezzo informativo ritenuto idoneo;

e) mettere a disposizione degli aventi diritto, per un periodo non superiore ai trenta giorni dalla fine del rapporto di ospitalità, i beni appartenuti al Residente, documenti compresi che – decorso tale termine – potranno essere eliminati definitivamente dall'Ente.

12. L'Ente, in caso di mancato pagamento di quanto previsto dal contratto di ospitalità, si potrà rivalere su quanto anticipato con successivo obbligo di reintegro da parte del Residente, sui beni dello stesso o dei suoi garanti, oltre agli interessi legali, moratori e commerciali, come determinati dalla legge o dalle convenzioni tra le parti.

13. La comunicazione di assegnazione dell'alloggio costituisce accettazione del presente accordo con ogni effetto tra le parti anche ai sensi dell'art.1326 c.c. Ciascuna delle parti potrà recedere dal contratto in forma scritta con il preavviso di almeno quindici giorni. Il mancato preavviso entro i termini sopra

descritti da parte dell'ospite attribuirà alla Fondazione il diritto di richiedere una somma pari alla durata del mancato preavviso.

14. Il/La/I sottoscritto/a/i Sig./Sig.ra/Sig.ri

Nome Cognome	Nato/a a.....il	Residente in Via, n.....	Codice Fiscale	Telefono – e.mail

ai sensi dell'art. 1273 c.c., con il consenso del Residente prima d'ora prestato, dichiara/dichiarano di assumere unitamente al Residente tutte le obbligazioni derivanti dal Contratto di Ospitalità a seguito dell'accettazione della presente domanda, impegnandosi di conseguenza a saldare ogni debito nei confronti dell'Ente a semplice richiesta di quest'ultimo. Lì, data

PER LA FONDAZIONE

.....

FIRME DEL/DEI CONTRAENTE/I

.....

(persona di riferimento) ↑

.....

.....

Ai sensi e per gli effetti dell'art.1341 e ss. C.C. il sottoscritto, dichiara di aver letto con attenzione le clausole sopra riportate e di approvare specificatamente le seguenti disposizioni:

- del contratto di assistenza: nn. 2 (presa in consegna dell'alloggio), 9 (facoltà dell'Istituto), 12 e 13 (accollo);
- del regolamento interno (all.2): nn. 2.7 (Avvertenze), 2.8 (Retta giornaliera del Centro Residenziale), 2.9 (Variazione della retta giornaliera), 2.10 (Riscossione, ritardato e/o mancato pagamento della retta), 3.1 (Recesso), 3.2 (Clausole risolutive espresse), c). Data e luogo come sopra.

PER LA FONDAZIONE

.....

FIRMA DEL/DEI CONTRAENTE/I

.....

.....

Anno 2025 - Rette di degenza:

da versare tramite bonifico bancario intestato a: FONDAZIONE GOBETTI

BANCA POPOLARE DI VERONA - Ag. di Oppeano sul c/c bancario n° 000000003378 – ABI 05034 CAB 59630 CIN T IBAN IT08 T 05034 59630 000000003378 entro cinque giorni dal mese di competenza (es. il mese di gennaio entro il 05 gennaio, etc.), pena l'applicazione delle sanzioni disposte dall'art. 2 del T.U. 639/910.

entro il giorno 05 del mese di riferimento

Scheda regionale SVAMA	Rette
Ospite parzialmente autosufficiente	64,00 €
Ospite Non Autosufficiente con impegnativa di residenzialità ULSS9-Regione Veneto (costo giornata ospite non autosufficiente Euro/die 121,00)	69,00 €
Ospite Non Autosufficiente con impegnativa di residenzialità ULSS9-Regione Veneto con criticità comportamentali e/o elevata necessità di assistenza sanitaria (ex media intensità ULSS) (costo giornata ospite non autosufficiente Euro/die 124,00)	72,00 €
Ospite Non Autosufficiente con Quota Sanitaria di Accesso (QSA) ULSS9-R.V.	80,00 €
Ospite Non Autosufficiente privato senza impegnativa di residenzialità	85,00 €
Ospite Non Autosufficiente privato senza impegnativa di residenzialità con criticità comportamentali o elevata necessità di assistenza sanitaria (ex media intensità ULSS)	99,00 €
Plus giornaliero per stanza singola	+5,00 €
Sconto per i cittadini del Comune di San Pietro di Morubio da almeno 2 anni rispetto al giorno dell'ingresso in struttura	-1,00 € al giorno

