



**COOPERATIVA SOCIALE NIKOLAJEWKA ONLUS**  
**RESIDENZA SANITARIA PER DISABILI "NIKOLAJEWKA"**

**CARTA DEI SERVIZI**

**approvata dal Consiglio di Amministrazione nella riunione del 6 dicembre 2016**

La Carta dei Servizi della RSD Nikolajewka si informa al Codice Etico della Cooperativa e alla normativa nazionale e regionale, in particolare ai sensi della Legge Regionale del 12 marzo 2008, n.3, alla Legge Regionale del 11 agosto 2015 n.23 e alla DGR 2569/14.

**1. COSA È LA RESIDENZA SANITARIA PER PERSONE CON DISABILITÀ (RSD)**

La RSD, è un'Unità d'Offerta (UdO) afferente alla rete socio-sanitaria, ad alta integrazione sanitaria, destinata ad accogliere persone con grave e gravissima disabilità. È dotata di 60 posti accreditati e a contratto.

**2. A CHI È RIVOLTA LA RSD NIKOLAJEWKA**

La RSD Nikolajewka è rivolta a persone, di cui all'art. 6 della L.R. 03/08, con grave disabilità motoria. La RSD è divisa in due Unità abitative destinate a ospiti che presentano differenti tipologie di disabilità:

- 1) L'unità "Giuseppe Frau" dispone di 34 posti letto e accoglie persone che hanno grave disabilità motoria e/o del muoversi e deficit nelle attività mentali e di relazione.
- 2) L'unità "Giuliano D'Ercole" dispone di 26 posti letto e accoglie persone che hanno grave disabilità motoria, senza deficit mentali e relazionali.

**3. CHI NON PUÒ ACCEDERE AL SERVIZIO**

- o Persone che non presentano disabilità motoria e/o del muoversi.
- o Persone che sono affette da malattie (anche mentali) in fase acuta o altre condizioni patologiche importanti, e che quindi necessitano di trattamenti specifici e specialistici.
- o Persone che agiscono comportamenti aggressivi etero/auto rivolti.
- o Persone con peso oltre i kg 130, tale da rendere inefficaci o pericolosi i dispositivi di sollevamento, le attrezzature e gli arredi destinati agli ospiti.
- o Persone che hanno compiuto il 65° anno.

**4. VISITE GUIDATE**

Al fine di facilitare la corretta e libera scelta del servizio da parte dell'interessato, della sua famiglia o del suo tutore, può essere richiesta una o più visite della struttura al Direttore dei Servizi, senza alcun onere.

**5. COME SI ACCEDE - PERCORSO VALUTATIVO E DOCUMENTI**

Premesso che non si possono attuare ingressi d'urgenza, per richiedere l'inserimento nella RSD è necessario attivare un percorso valutativo il cui scopo è:

- determinare la compatibilità della richiesta con il servizio,
- determinare in quale unità, "Frau" o "D'Ercole" dovrà avvenire l'inserimento,
- definire la procedura preliminare per l'erogazione delle prestazioni,
- definire la tempistica di inserimento e le modalità di pagamento del servizio.

Il percorso valutativo e d'orientamento è attivabile:

- attraverso l'Ufficio Comunale Preposto,
- attraverso il Servizio Competente dell' ASST
- attraverso la Direzione del Centro.

Il percorso è condotto dalla Commissione Inserimenti, composta dal Direttore Aziendale, dal Responsabile Medico (o delegati) e dal Responsabile della RSD.

È inoltre necessario presentare i seguenti documenti:

- domanda di ammissione,
- carta d'identità,



- codice fiscale e tessera sanitaria oppure Carta regionale dei servizi,
- certificato di invalidità (commissione di prima istanza),
- certificato esenzione dal ticket,
- copia libretti di eventuali pensioni e dell'ultima rata riscossa,
- copia ultima dichiarazione dei redditi (mod. CUD, mod. 730 o mod. UNICO),
- cauzione dell'importo di 1 mese di ospitalità da prestarsi in denaro o mediante fideiussione bancaria.

Il percorso valutativo preliminare all'inserimento di un ospite è assolutamente gratuito e privo di qualsiasi onere. L'avvio del percorso valutativo non dà diritto ad usufruire delle prestazioni socio sanitarie della struttura sino alla sottoscrizione del contratto di ingresso.

## **6. LISTA D'ATTESA**

Nel caso si esauriscano i posti all'interno della RSD, le richieste d'inserimento che abbiano superato il percorso valutativo e siano munite di tutti i documenti richiesti saranno inserite nella lista d'attesa, di norma, in ordine alla data di richiesta. Al richiedente sarà assegnato un numero di codice, che verrà immediatamente esposto in internet, all'indirizzo - [www.nikolajewka.it](http://www.nikolajewka.it) - alla pagina "informazioni e disponibilità" .

L'Assistente Sociale dell'assegnatario del codice verrà contattato, nel momento in cui sarà possibile individuare un posto all'interno della struttura, previa rivalutazione della situazione, per concordare l'eventuale ingresso.

## **7. CONTRATTO D'INGRESSO**

La fruizione delle prestazioni della RSD prevede il pagamento di una retta giornaliera, secondo le modalità descritte al punto 25 e la sottoscrizione del Contratto d'Ingresso nel quale sono definite le prestazioni garantite dalla RSD e gli obblighi dei contraenti.

## **8. ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO**

### I Fase

All'ingresso l'ospite viene preso in carico dal personale d'assistenza e da un Educatore Professionale, che all'ingresso dell'ospite apre il FaSAS. Contestualmente un Infermiere Professionale provvede ad un primo incontro di conoscenza con l'ospite e alla preparazione, sulla scorta dell'ultima documentazione clinica, dei presidi farmaceutici a lui necessari. Al più presto il medico della struttura provvede ad un primo riscontro delle sue condizioni di salute e alla definizione della documentazione clinica richiesta dal FaSAS. All'ingresso il Responsabile della RSD provvede al cambio di medico di base (la medicina di base viene infatti garantita dalla struttura).

Al più presto si provvede anche all'identificazione del vestiario dell'ospite attraverso l'apposizione di idonea codifica.

### II Fase

All'ospite viene assegnato un Educatore di Riferimento il cui compito è condurre la fase di conoscenza finalizzata alla definizione dell'osservazione e ad una prima pianificazione dell'attività (PAI d'Ingresso). L'ospite sulla base della richiesta del medico della RSD viene sottoposto ad una visita fisiatrica interna per l'eventuale programmazione dell'attività di fisiokinesiterapia, e ad ogni altra visita o accertamento che ritenesse necessario.

Il periodo di accoglienza termina all'atto della definitiva presa in carico dell'ospite con la formalizzazione del Progetto Individuale (PI).

## **9. RECESSO E DIMISSIONI DI UN OSPITE**

Le dimissioni di un ospite possono essere richieste, previo parere dell'Ufficio di Pubblica Tutela:

- dall'ospite o da chi ne ha la tutela;
- dal Comune e/o dall' ASST competente;

La RSD non dimette, di norma, gli ospiti, senza aver consultato preventivamente il Servizio Sociale del Comune o dell' ASST di provenienza.

Le dimissioni possono essere richieste per i seguenti motivi:

- l'insorgere o il manifestarsi di situazioni patologiche croniche che prevedono l'erogazione di un'assistenza sanitaria altamente specializzata, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
- casi che necessitano di respirazione assistita,
- casi di immunodepressioni che necessitano di ambiente asettico,
- casi di positività a malattie infettive



- tossicodipendenza
- particolari comportamenti problematici non presenti o non conosciuti all'epoca dell'ammissione.
- insolvenza relativa al pagamento della retta.

In casi straordinari e di particolare gravità la direzione della Cooperativa si riserva la facoltà di dimettere un ospite di propria iniziativa, fermo restando il dovere di informare il Comune e l' ASST competenti.

La Direzione rilascia all'atto della dimissione, anche in caso di trasferimento ad altro servizio, una relazione di dimissione in cui sono evidenziati, lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

## **10. CHE COSA FORNISCE LA RSD**

La RSD adotta per ogni ospite il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS), di cui è responsabile, per la corretta tenuta e compilazione, il Direttore dei Servizi coadiuvato dal Responsabile di Servizio. All'interno del FaSAS, viene personalizzato il Progetto Individuale (PI) tenendo conto delle risorse e dei bisogni di ogni ospite, e contiene le indicazioni generali relativamente alle necessità assistenziali, educative, sanitarie e riabilitative. Il PI, sulla base delle esigenze e dei bisogni individuali, è corredato da almeno uno dei seguenti documenti dal Piano Educativo Personalizzato (PEI), dal Piano Assistenziale Individuale (PAI), dal Programma Riabilitativo Individuale (pri). Le proposte di intervento contenute nel PAI sono condivise con l'ospite, e/o con il legale rappresentante o altra persona secondo la volontà dell'ospite.

### **Servizio alberghiero - Ristorazione**

La RSD garantisce servizi per il soggiorno e il riposo in ambienti confortevoli, dotati di idonei arredi. La RSD garantisce la colazione, il pranzo, la merenda e la cena. Tutti i pasti sono preparati presso le cucine e serviti nella sala ristorante della RSD. Per coloro che, a causa di particolari condizioni di salute, sono costretti a letto, i pasti sono serviti in camera.

### **Servizio Assistenziale**

Il servizio assistenziale, tenuto conto delle esigenze e delle risorse di ciascun ospite, fornisce tutte le prestazioni necessarie alla soddisfazione dei bisogni primari:

- assistenza igienica completa (cure igieniche quotidiane, bagno o doccia settimanale)
- assistenza alla cura estetica della persona
- assistenza e cura nell'abbigliamento
- assistenza alla posturazione
- assistenza all'alimentazione
- assistenza all'espletamento dei bisogni fisiologici
- sorveglianza, assistenza e risposta ai bisogni durante periodi di allettamento forzato.

Nell'assistenza ai bisogni della persona rientra anche la cura degli ambienti di vita, che vengono puliti, sanificati, e riordinati quotidianamente.

### **Servizio di medicina e farmacia**

Il servizio di medicina e farmacia prevede la presenza di medici che sorvegliano la situazione sanitaria di ogni singolo ospite prescrivendo gli esami ed i controlli del caso, nonché le terapie farmacologiche idonee. I medici sono presenti da lunedì al venerdì in orario mattutino e pomeridiano, inoltre sono disponibili, previo accordo telefonico, per eventuali colloqui con i familiari.

In caso di bisogno la consulenza o l'intervento del medico sono garantiti tramite un servizio di reperibilità medica che copre le 24 ore.

L'assistenza infermieristica è garantita sulle 24 ore.

Il servizio prevede anche l'erogazione degli ausili per l'incontinenza, dei farmaci e presidi se prescritti dai medici della RSD. Tutti gli accertamenti diagnostici, compresi quelli ematici, e il trattamento di qualsiasi natura di patologie in fase acuta e post acuta, sono da considerarsi medicina specialistica e vengono assicurati da apposite strutture Sanitarie, e non sono a carico della RSD.

### **Servizio di assistenza religiosa**

Il servizio di assistenza religiosa è garantito da un sacerdote cattolico designato dalla Curia vescovile di Brescia. Le funzioni religiose sono celebrate la domenica e le altre feste di precetto in orario che sarà di volta in volta comunicato.

E' inoltre garantita la libertà di culto all'interno della RSD, qualora non contrasti con la Legge, il Codice Etico della Cooperativa, le comuni regole di convivenza civile, i protocolli e le indicazioni a carattere sanitario e socio-



educativo.

### **Intervento socio-riabilitativo**

#### **Programma di Fisiokinesiterapia**

La RSD offre, se previsto dal Progetto individuale di interventi fisiokinesiterapici:

- a) di conservazione/abilitazione - per rallentare la decadenza delle abilità motorie.
- b) di igiene posturale - per dare all'ospite posture e posizionamenti corretti.
- c) antalgico - per prevenire o alleviare gli indolenzimenti.

Se necessario il Fisioterapista in accordo con il Fisiatra e il Medico Responsabile predispose un programma riabilitativo individuale.

#### **Programma socio – educativo**

##### a) Intervento personalizzato

La RSD offre ai propri ospiti l'elaborazione di percorsi socio educativi personalizzati finalizzati al benessere della persona e che si attuano tramite il mantenimento, il sostegno o lo sviluppo delle risorse individuali. Se il Progetto Individuale lo prevede, l'educatore di riferimento predispose il Piano Educativo Personale.

##### b) Attività educative di gruppo

La RSD propone attività educative di gruppo e momenti di animazione e socializzazione.

### **Programmazione e attività**

#### **Giornata tipo di Attività:**

- tra le 7,00 e le 9,30 risveglio, assistenza igienica, attività di risveglio muscolare, colazione.
- Ore 9,30 attività educative, riabilitative e di socializzazione di gruppo e individuali
- Ore 11,30 attività d'assistenza igienica e preparazione al pranzo
- Ore 12,00 pranzo
- Ore 13,30 attività d'assistenza igienica, e momento di relax,
- Ore 15,30 Merenda
- Ore 16,00 attività educative, riabilitative e di socializzazione di gruppo e individuali
- Ore 18,00 Attività igienica e preparazione alla cena
- Ore 18.30 Cena
- Ore 19,45 Attività di Igiene
- Dalle ore 20,00 per chi lo desidera è possibile andare a letto, ovvero, attività serali non strutturate (incontro con amici, famigliari, guardare tv, ecc.)

#### **Valutazione globale dello stato di bisogno**

La dirigenza del servizio fornisce all'ingresso dell'ospite, in caso di mutazione delle condizioni socio-sanitarie e, in ogni momento, su richiesta dell'ospite o del suo tutore, una relazione, redatta dal Medico e dal Responsabile del Servizio, nella quale si fornisce una valutazione dello stato di bisogno.

### **Unità abitative e dotazioni**

#### **ZONA NOTTE**

La zona notte si compone di camere da letto, a 2 o a 3 posti, dotate di bagno attrezzato, riunite in nuclei funzionali dotati ognuno di un salotto di piano polifunzionale strutturato ed attrezzato per eseguire varie attività, di un bagno assistito, di una tisaneria e di una postazione di controllo. Ad ogni piano residenziale sono presenti dotazioni quali gli ausili per la mobilitazione degli ospiti, di diverso tipo per rispondere nella maniera più idonea alle esigenze individuali.

#### **ZONA GIORNO**

I locali della zona giorno, ubicati a piano terra, sono: un ampio soggiorno, tre stanze di attività ad uso esclusivo, la palestra per le attività di fisioterapia, alcune stanze e laboratori, un bar, la sala da pranzo comune fra tutti i servizi della Cooperativa e un ampio parco per le attività all'aperto.

### **Orari di Visita**

Le visite dei parenti agli ospiti sono consentite tutti i giorni in orari stabiliti:

- ❖ da lunedì a venerdì dalle 16.00 alle 18.30,
- ❖ sabato e domenica dalle 10.00 alle 11.30 e dalle 16.00 alle 18.30.

Orari di visita diversi da quelli indicati possono essere concordati con il responsabile della Residenza.

I visitatori possono intrattenersi con i propri congiunti nei locali della Residenza a piano terra; è possibile intrattenersi anche nei salotti di piano o nelle stanze personali degli ospiti dandone preventiva comunicazione alla reception.



Non sono comunque ammesse visite ai piani al di fuori degli orari sopra stabiliti ad eccezione di quelle fatte ad ospiti che si trovassero in particolari condizioni di salute, previo permesso del responsabile.

I parenti che desiderano allontanarsi dalla struttura assieme al loro congiunto, per periodi inferiori alla giornata e solo in orario diurno, sono obbligati a darne comunicazione alla reception compilando i moduli ivi disponibili.

È richiesto il massimo rispetto degli orari di rientro.

#### **Incontri con i Familiari**

La RSD agevola gli incontri con la famiglia.

#### **Incontri Collettivi**

Sono almeno due all'anno e prevedono il coinvolgimento di tutti i familiari e gli ospiti. Agli incontri partecipano sempre il Responsabile e la Direzione.

#### **Incontri con singola famiglia**

La RSD programma almeno un incontro all'anno che coinvolge la famiglia e/o l'ospite, gli operatori del territorio (ASST e/o Comune) il Responsabile e il personale di riferimento. Inoltre possono sempre essere concordati incontri con il Responsabile, con i Medici e con la Direzione.

#### **Rientri temporanei presso il proprio domicilio**

Sono possibili rientri temporanei presso il proprio domicilio o brevi periodi di vacanza. In tal caso la RSD mette a disposizione i farmaci e/o altri presidi sanitari sufficienti per il periodo di permanenza fuori dalla RSD. Affinché si possa preparare la scorta, è necessario comunicare con un anticipo di una settimana la decorrenza e la durata del periodo di rientro presso il proprio domicilio. Nel caso che la permanenza presso il proprio domicilio si protragga oltre la durata definita, la RSD fornirà l'eventuale integrazione di farmaci e altri presidi ma non ne garantirà il recapito al domicilio dell'ospite. Al rientro nella RSD l'ospite, o chi ne ha avuto la tutela, è tenuto a restituire gli eventuali farmaci non utilizzati. Della consegna e della restituzione di farmaci e/o presidi deve essere redatto apposito inventario.

#### **Medicinali e altri presidi sanitari**

*Medicinali e presidi forniti dalla RSD:*

- Farmaci e parafarmaci prescritti dai medici della RSD;
- Pannoloni.

*Medicinali e presidi non forniti dalla RSD:*

- Farmaci e parafarmaci non prescritti dai medici della RSD;
- Carrozine e presidi specialistici personalizzati;
- Presidi antidecubito.

È severamente vietata l'assunzione di farmaci senza la previa autorizzazione dei medici della RSD.

### **11. REGOLAMENTO INTERNO**

La Residenza Sanitaria predispone il proprio regolamento interno e lo distribuisce agli ospiti e ai familiari al momento dell'accoglienza e ogni qualvolta venga modificato.

### **12. RICONOSCIMENTO DELL'OPERATORE**

Per agevolare il riconoscimento tutti gli operatori della Residenza Sanitaria sono muniti di cartellino di riconoscimento completo di foto, nome, cognome e qualifica.

### **13. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA DISABILITA' SIDI E STANDARD GESTIONALI**

La Regione Lombardia ha elaborato un sistema informatizzato per la valutazione della gravità dell'ospite denominato SIDI. Tale sistema determina la quantità e la tipologia di organico di personale socio- assistenziale e sanitario che la RSD deve garantire.

### **14. ACCREDITAMENTO**

La RSD Nikolajewka, in possesso degli standard strutturali e gestionali prescritti dalla legge, è accreditata dalla Regione Lombardia a svolgere le funzioni relative all'erogazione delle prestazioni socio-sanitarie descritte nella



presente Carta dei Servizi, previa sottoscrizione di apposita convenzione con l'ATS per accedere alle risorse del Fondo Sanitario Regionale.

## **15. CODICE ETICO**

La Cooperativa Nikolajewka ha predisposto il Codice Etico, cui debbono attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei Principi Etici enunciati dalle Leggi e dai Regolamenti della Repubblica Italiana. Il Codice Etico descrive la mission dell'ente e le regole che lo stesso si pone al fine del raggiungimento dei suoi obiettivi. Entra a pieno titolo nell'ordinamento dell'ente e rappresenta il complesso dei diritti e dei doveri morali e la conseguente responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione. Ha l'ulteriore obiettivo di attestare la prevenzione rispetto a comportamenti irresponsabili e/o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'ente perché definisce l'ambito delle responsabilità etiche e sociali di tutti gli operatori. Non sostituisce e non si sovrappone alle norme legislative e regolamentari esterne ed interne, ma nell'azione di integrazione e di rafforzamento dei principi contenuti in tali fonti, introduce modelli organizzativi e comportamentali volti ad impedire ed ostacolare condotte "crimine" o che portino indebiti vantaggi. E' strumento per migliorare la qualità di servizi in quanto incentiva condotte coerenti con i principi e le regole in esso contenute, nonché strumento di comunicazione verso tutti i componenti l'organizzazione, permettendo nel contempo agli stakeholders esterni di conoscere i principi informatori dell'ente, e la possibilità quindi di richiederne una più puntuale attuazione.

Senza obiettivo di esaustività, Codice Etico si basa su principi di:

*rispetto delle norme, onestà, imparzialità, riservatezza, rispetto della persona, rispetto, dell'ambiente, coinvolgimento, lavoro di squadra, efficienza, trasparenza.*

Il Codice Etico è oggetto di specifica formazione per tutti i collaboratori e viene comunicato a tutte le terze parti che hanno rapporti contrattuali con l'ente, anche tramite la sua pubblicazione.

## **16. SISTEMA DI QUALITA' E MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO**

La RSD è certificata ai sensi dello standard internazionale ISO 9001. Ciò significa che il suo processo di funzionamento è codificato e deve tendere al continuo miglioramento dei propri servizi al fine di raggiungere la soddisfazione dei propri ospiti. Inoltre la Cooperativa ha implementato il Modello di Organizzazione e Controllo, e nominato l'Organismo di Vigilanza composto da 3 membri, ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

## **17. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE ED EVENTUALI RECLAMI**

Al fine di valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio attraverso la verifica del grado di soddisfazione dell'ospite, ogni anno, di norma nel mese di novembre, viene richiesto di compilare un questionario di soddisfazione, i cui dati, raccolti in forma anonima, vengono elaborati ed analizzati dalla direzione della Cooperativa al fine di migliorare la qualità dei propri servizi.

Il risultato dell'elaborazione dei dati, in forma collettiva, viene portato a conoscenza delle famiglie e degli ospiti in apposito incontro e pubblicato nel bilancio sociale generalmente presentato entro il 30 aprile.

Eventuali reclami o apprezzamenti possono essere fatti pervenire compilando la scheda apposita reperibile in centralino. Non saranno presi in considerazione reclami verbali o anonimi.

Il Presidente della Cooperativa risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro un mese dal ricevimento dello stesso.

## **18. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE INTERNO (OPERATORI)**

La valutazione della soddisfazione degli operatori è di norma effettuata annualmente attraverso questionario. Sono previsti momenti di condivisione dei risultati dell'indagine.

## **19. TUTELA DELL'OSPITE**

Qualora un ospite, o il suo tutore, ritenesse di aver subito atti finalizzati a limitare o negare la fruibilità dei servizi della RSD, può richiedere l'intervento del difensore civico del Comune di Brescia.



## 20. COSTO DEL SERVIZIO E SUA REMUNERAZIONE

Il calcolo dei costi del servizio è regolamentato da apposite normative regionali e statali e da accordi con le ATS competenti per territorio. Alla remunerazione del costo del servizio concorrono, ai sensi del DPCM 29/11/2001 (LEA), ordinariamente:

- il Fondo Sanitario Regionale, stanziato a favore dei servizi socio-sanitari integrati accreditati;
- la retta a carico dell'ospite che è il risultato della differenza tra il costo complessivo unitario del servizio e la quota parte remunerata di Fondo Sanitario Regionale. Essa viene definita su base annuale e concordata con la firma di apposita convenzione tra la Cooperativa e l'ATS della Provincia di Brescia.

La retta a carico dell'ospite e il deposito cauzionale sono definiti in apposito modulo allegato alla Carta dei Servizi

## 21. DIRITTI DELL'OSPITE

La RSD recepisce quanto contenuto in merito ai diritti delle persone con disabilità ai sensi della convenzione ONU 2006 su diritti delle persone con disabilità in particolare relativamente a quanto contenuto nell'art. 3:

- rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- non discriminazione;
- piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità
- come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- la parità di opportunità;
- l'accessibilità;
- la parità tra uomini e donne;
- il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità.

La cooperativa ha, inoltre, definito proprio Codice Etico, per la regolamentazione del comportamento dei destinatari, allegato alla Carta dei Servizi, all'interno del quale sono esplicitate le modalità per eventuali segnalazioni.

## 22. DIRITTI DEI FAMIGLIARI

Qualora non in contrasto con l'esplicita volontà dell'ospite, è diritto dei familiari ottenere informazioni relativamente alle condizioni di salute dell'ospite e poter far visita al proprio congiunto secondo le modalità definite dalla presente carta dei servizi, fermo restando il diritto di effettuare segnalazioni in merito a violazioni del Codice Etico.

## 23. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

L'accesso alla documentazione sociosanitaria è consentito al richiedente che:

- rientra tra i soggetti legittimati
- comprova la sussistenza delle condizioni definite per le quali è concesso l'accesso alla suddetta documentazione.

La richiesta deve essere inoltrata al Responsabile Medico; il rilascio di copia della documentazione può prevedere l'onere relativo alle spese di segreteria sostenute, nel limite di €20,00 fino a 50 fotocopie e €40 oltre le 50 fotocopie.

La documentazione è ordinariamente disponibile entro 30 giorni.

L'accesso alla documentazione sociosanitaria è disciplinato dal regolamento "modalità di accesso agli atti amministrativi ai sensi del D.P.R. 184/2006" consultabile sul sito internet.

## 24. ADEGUAMENTO ANNUALE DELLA RETTA

La Cooperativa comunica di anno in anno l'adeguamento dell'importo della retta, determinato sull'effettivo costo che la Cooperativa deve sostenere per la gestione del servizio. L'importo della retta è condizionato non solo dalla variazione dei costi di produzione dei servizi, ma anche dalla variazione, o non variazione, del Fondo Sanitario Nazionale.

Nel periodo di novembre-dicembre di ogni anno, la Cooperativa convoca un'apposita riunione, con tutti i familiari, per comunicare la variazione dell'importo della retta; successivamente trasmette a tutti i comuni e alle famiglie, attraverso apposito modulo, parte integrante della carta dei servizi, l'importo annuale della retta. L'aumento della retta diventa effettivo con la firma annuale della convenzione con l'ATS. La trasparenza relativamente alla gestione



amministrativa della RSD è assicurata dalla pubblicazione del bilancio sociale, dopo l'approvazione annuale, sul sito internet [www.nikolajewka.it](http://www.nikolajewka.it).

#### **25. MODALITA' DEPOSITO CAUZIONALE**

All'atto dell'inserimento la Cooperativa richiede una cauzione dell'importo di un mese di ospitalità da prestarsi in denaro o mediante fideiussione bancaria.

#### **26. PAGAMENTO DELLA RETTA**

Il saldo della fattura mensile deve avvenire entro 30 giorni dalla data di emissione della stessa; dopo tale data sull'importo della fattura decorreranno gli interessi in misura annua pari all'interesse legale, in vigore nel periodo di mora, aumentato di cinque punti percentuali.

Decorsi sessanta giorni dalla data di emissione della fattura, in mancanza di pagamento, verrà iniziata la procedura legale di riscossione coattiva con spese a carico dell'inadempiente e saranno avviate le procedure per la sua dimissione.

#### **27. CERTIFICAZIONE AI FINI FISCALI DELLA RETTA**

La struttura rilascia annualmente a chi ne fa richiesta idonea certificazione della retta ai fini fiscali.

#### **Allegati alla carta dei servizi**

Gli allegati alla Carta dei Servizi sono parte integrante della stessa, e possono essere modificati indipendentemente dalla revisione della Carta dei Servizi.

- Codice Etico
- Modulo definizione compartecipazione alla spesa a carico ospite e deposito cauzionale
- Regolamento del Servizio
- Questionari di soddisfazione
- Scheda per esprimere apprezzamenti e lamentele
- Elenco corredo minimo biancheria e indumenti





## La Cooperativa Sociale Nikolajewka è raggiungibile:

coordinate geografiche gps: lat. 45.564193° long. 10.244849°

- 1) con l'autobus di linea n. 15, fermata di via Montini, proseguendo a piedi in via Nikolajewka fino al civico15 (vedi mappa).
- 2) con la Metropolitana, fermata Europa oppure Mompiano, e autobus 15, come al punto 1 (vedi mappa)



- 3) con l'auto dalle tangenziali: prendere tangenziale ovest direzione nord Stadio-Ospedale, via Oberdan, via Triumplina, via Branze, via Garzetta, Via Nikolajewka (vedi Mappa Auto)

