



REGOLAMENTO DI GESTIONE
della
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
parte integrante della Carta dei Servizi

01 Gennaio 2009

1. COLLOCAZIONE E DESTINATARI

La R.S.A. è collocata all'interno di un Centro Polifunzionale le cui caratteristiche sono ampiamente descritte nel paragrafo *Polifunzionalità e Multigenerazionalità della Carta dei Servizi*.

Sono destinatari dei servizi residenziali del "Melo" **anziani autosufficienti, parzialmente non autosufficienti e non autosufficienti totali anche affetti da Morbo di Alzheimer**: tutti gli Ospiti devono avere la residenza in un Comune della Regione Lombardia, ad esclusione delle persone autosufficienti.

Non si ammettono pazienti con patologie psichiatriche attive.

2. AMMISSIONI

La R.S.A. è aperta ed operante per tutto l'anno e non prevede alcun periodo di chiusura dei servizi.

- Gli Uffici per richiesta di informazioni sono aperti al pubblico **dal Lunedì al Venerdì** con orario continuato **dalle 8.15 alle 18.30**.
- E' possibile programmare una **visita preliminare** di conoscenza della Struttura e **visionare l'unità abitativa** prima di presentare la domanda di ammissione, tramite appuntamento anche telefonico.
- Al momento della richiesta di informazioni vengono fornite la Carta dei Servizi e un depliant illustrativo dei servizi del Centro "*Il Melo è...*"
- Al momento della domanda di ricovero vengono consegnati da compilare i seguenti moduli: *domanda di ricovero*
certificato anamnestico per l'accertamento delle condizioni psichiche del Paziente
dichiarazione per la tutela della privacy
elenco dei documenti richiesti
- I documenti richiesti in fotocopia per la presentazione della domanda di ammissione sono i seguenti:
 - Tessera Sanitaria
 - Tesserini per Esenzione Ticket (reddito, patologia, invalidità, ecc.)
 - Istanza di riconoscimento di Invalidità civile
 - Codice Fiscale
 - Carta di Identità
 - Foto Tessera

- Gli Ospiti vengono accolti in Struttura **dal lunedì al venerdì** possibilmente tra le 10.00 e le 11.00, o in altro orario da concordare secondo le esigenze e la provenienza del Paziente.

Il giorno dell'effettiva ammissione in Struttura la "prima accoglienza" dell'Ospite viene effettuata dal **Responsabile U.R.P.** Successivamente l'Ospite e la sua famiglia vengono accompagnati dalla **Responsabile di Reparto** nella zona residenziale ove vengono illustrati chiaramente gli spazi privati (camera e testa letto, zona giorno e bagno) e quelli collettivi (sale da pranzo, sale polivalenti, ecc.). La Responsabile di Reparto, dopo aver presentato gli Operatori presenti con particolare attenzione alle Figure di Riferimento, accompagna l'Ospite e il Familiare in Infermeria e li affida al Medico Curante o all'Infermiere Responsabile in turno per la compilazione della *cartella clinica*.

Il **Direttore della Struttura** incontra l'Ospite ed i suoi Familiari con l'équipe di dipartimento entro cinque giorni dalla data del ricovero ed in questa sede illustra sinteticamente l'organizzazione dei servizi residenziali e animativi; infine presenta ai Familiari lo schema delle *Figure di Riferimento* ed illustra brevemente le modalità adottate per la personalizzazione dell'inserimento degli Ospiti in R.S.A.

- L'Anziano o il proprio Familiare possono rivolgere **domanda di ammissione** direttamente al Melo o a mezzo dei Servizi Sociali del territorio (che provvederanno a verificare l'eventuale diritto ad un'integrazione economica della retta di degenza) tramite la compilazione dell'apposita modulistica disponibile presso l'U.R.P.: è attivata una **lista d'attesa** per i tempi di ammissione dell'Utente, che viene selezionato per l'ammissione in base alla compatibilità tra le necessità sanitarie-assistenziali evidenziate e la tipologia del posto letto disponibile.
- La Direzione Sociale e Sanitaria decide l'ammissione del nuovo Ospite in lista d'attesa, tenendo in considerazione eventuali emergenze sociali e sanitarie, i tempi di attesa e l'effettiva compatibilità tra le caratteristiche dell'Ospite e la tipologia del posto letto disponibile.
- L'équipe gestionale del Dipartimento Residenziale provvede ad

assegnare il posto letto ritenuto più idoneo al nuovo Residente sia per necessità assistenziali che per attitudini relazionali. Il reparto, il posto letto e l'utilizzo degli spazi comunitari (es. posto a tavola) che vengono assegnati all'atto del ricovero, non devono essere considerati come definitivi: **la Direzione si riserva il diritto di poter decidere in qualsiasi momento il trasferimento di un paziente per motivi di equilibrio generale dell'ambiente.** In particolare qualora le condizioni psico-fisiche del Paziente risultino sostanzialmente difformi da quanto indicato nella domanda di ammissione, la Direzione provvederà a trasferire l'Anziano nel reparto più idoneo ad ospitarlo, non appena le capacità recettive della Struttura lo consentano.

- Entro cinque giorni dalla data di ammissione in struttura l'Equipe Gestionale raccoglie i dati anamnestici preliminari alla stesura del **Piano Assistenziale Individualizzato** che verrà elaborato nell'arco dei primi 45 giorni di ricovero e reso noto al Residente e ai Familiari: gli Operatori competenti riceveranno le indicazioni conseguenti per un corretto inserimento personalizzato.
- Per i ricoveri di sollievo è prevista una procedura semplificata volta a garantire il buon esito del ricovero, in accordo col programma d'inserimento concordato con l'Ospite e/o con la sua famiglia.

Il Residente o un suo Familiare sono tenuti al rilascio di liberatoria per il trattamento dei dati sensibili ai sensi della L. 675/96 forniti nella domanda di ricovero, per i quali è garantita la riservatezza nel trattamento e nella conservazione.

3. DIMISSIONI

- L'inserimento definitivo dell'Ospite in Struttura è subordinato al previsto esperimento di **un mese di prova**, al termine del quale si potrà procedere alle dimissioni dell'Utente qualora le condizioni dello stesso si rivelassero pregiudizievoli al buon andamento della vita comunitaria, o comunque difformi da quanto esposto nella domanda di ammissione.

La valutazione del periodo di prova è riservata alla Direzione dell'RSA, che dovrà tempestivamente comunicare l'eventuale decisione di non

ammissione ai Familiari dell'assistito.

- **La Direzione ha comunque il diritto di dimettere un Paziente** in qualsiasi momento, **con un preavviso di giorni 7**, qualora i suoi comportamenti o quelli di un suo familiare giungano ad arrecare **grave pregiudizio per la convivenza** ed il sereno andamento della vita comunitaria o anche in caso di insolvenza accertata e reiterata.
- È causa di dimissione dell'Ospite la mancanza ottemperanza a quanto indicato al punto 11 del presente Regolamento.
- Qualora il Residente manifesti la volontà di interrompere il ricovero definitivo, è tenuto a comunicarlo all'U.R.P. con un **preavviso di giorni 15**: non sono comunque consentite dimissioni nelle giornate di sabato, domenica, festivi e prefestivi.
- In caso di ricovero di sollievo, le dimissioni vengono direttamente programmate all'atto dell'ammissione.
- In caso di decesso dell'Ospite il personale sanitario provvede ad avvisare tempestivamente i Familiari, secondo quanto concordato sul contratto. Il personale del Melo provvederà immediatamente dopo la morte alla composizione della salma (secondo il protocollo in uso) ed al trasporto della stessa fino alla camera mortuaria. I familiari provvederanno in proprio a contattare un'Impresa di pompe funebri di propria fiducia, che provvederà alla vestizione ed ottempererà a tutte le disposizioni previste dalla Legge.

4. ORARI DI VISITA

- **Gli Ospiti possono ricevere visite liberamente durante tutto l'arco della giornata** (dalle 8.00 alle 20.00) festivi compresi, nel rispetto delle attività e del riposo degli Ospiti. In caso di particolare necessità è comunque possibile accedere alla Struttura anche al di fuori di tali orari, previo accordo con la Direzione.
- Durante la somministrazione del pranzo e della cena è assolutamente vietato avvicinarsi al carrello del cibo per ovvi motivi d'igiene: nell'orario dei pasti si consiglia di non superare il numero di 1 Familiare/Assistente per Ospite, al fine di non appesantire numericamente la sala da pranzo. È comunque gradita l'eventuale

presenza di nuclei familiari che volessero condividere con i propri Anziani il momento della ristorazione, previa prenotazione presso le Responsabili di Reparto.

5. RIFERIMENTI

Ogni Dipartimento Residenziale è coordinato dall'Equipe di Operatori evidenziata di seguito: le Figure di Riferimento ivi contenute sono le uniche autorizzate a fornire informazioni ai Familiari per quanto di rispettiva competenza.

- Il Direttore dei Servizi Residenziali è presente in struttura nell'arco della giornata lavorativa ed è a disposizione di Ospiti e Familiari previo appuntamento tramite U.R.P.,
- I Medici di Reparto ricevono i Familiari secondo gli orari esposti nelle bacheche di reparto o su appuntamento tramite l'Infermeria Centrale.
- Il Coordinatore del Dipartimento Alzheimer è disponibile per counselling ai Familiari dei residenti previo appuntamento tramite U.R.P.
- Le Responsabili di Reparto sono presenti in Struttura nell'arco della giornata lavorativa, a disposizione costante di Ospiti e Familiari.
- Il Responsabile U.R.P. è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30/13.30 e dalle ore 14.00/17.30.
- Tutte gli Operatori presenti nella Struttura (personale, volontari, obiettori in servizio) sono identificabili tramite un cartellino di riconoscimento contenente la fotografia, il nome e il ruolo di ciascuno.

FIGURE DI RIFERIMENTO

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE "IL MELO"

direttore: **Daniela Foglia**

direttore sanitario: **Marco Predazzi**

EQUIPE GESTIONALE Dipartimento R.S.A.

coordinatore del dipartimento: **Daniela Foglia**

responsabili di reparto Piano Terra e Primo: **Tiziana Bertolasi, Rosalba Di Trapani e Sabrina Moioli**

vice-responsabile Piano Terra: **Nadia Golin**

animatori responsabili: **Francesca Checchi e Valentina Checchi**

infermiere responsabile: **Massimo Peruzzotti**

terapista della riabilitazione responsabile: **Daniela Fusi**

medici responsabili: **Michele Bisaccia e Alberto Agape**

EQUIPE GESTIONALE Dipartimento ALZHEIMER

coordinatore del dipartimento: **Caterina Chiodini**

responsabile di reparto: **Fiorella Molon**

animatori responsabili: **Margherita Agape, Cristina Murgia**

infermiere responsabile: **Alessandro Cattaneo**

infermiere referente équipe: **Stefania Pagano**

terapista della riabilitazione responsabile: **Daniela Fusi**

medici responsabili: **Marco Predazzi e Alberto Agape**

responsabile Ufficio Relazioni col Pubblico (U. R. P.): **Susanna Mantegazza**

6. CORRISPETTIVI

RETTE GIORNALIERE

dal 1 Gennaio 2009 al 31 dicembre 2009

PIANO TERRENO

Mini Alloggio Singolo	euro 72,92 (+ IVA 4%)
Mini Alloggio Doppio	euro 62,50 (+ IVA 4 %)
Camera a 2 letti Parzi. Non Autosufficienti	euro 56,50 (+ IVA 4 %)
Camera a 2 letti Non Autosufficienti	euro 63,82 (+ IVA 4%)
Nucleo Protetto	euro 70,32 (+ IVA 4 %)

PRIMO PIANO

NUCLEI ROSSO-GRIGIO-BLU

Camera a 2/3 letti Non Autosufficienti	euro 63,82 (+ IVA 4 %)
Camera a 2/3 letti Parz. Non Autosufficienti	euro 56,50 (+ IVA 4 %)

NUCLEO BLU

Camera Singola	euro 82,00 (+ IVA 4 %)
----------------	------------------------

NUCLEO BIANCO

Camera a 2/3 letti	euro 70,32 (+ IVA 4 %)
Camera Singola	euro 82,00 (+ IVA 4 %)

SECONDO PIANO

Camera a 2/3 letti	euro 70,32 (+ IVA 4 %)
Camera Singola	euro 82,00 (+ IVA 4 %)

RICOVERI TEMPORANEI DI SOLLIEVO

Camera a 2/3 letti	euro 70,00 (+ IVA 4 %)
Camera Singola	euro 82,00 (+ IVA 4 %)

quota pasti giornaliera in detrazione per ricoveri ospedalieri:

€ 7,75 (+ IVA 4%)

N.B.: la tariffa in vigore per gli Ospiti autosufficienti già ricoverati al 31/12/2006
è di € 50,00 (+IVA 4%)

- **CAUZIONE** PER RICOVERI DEFINITIVI a partire dall' 1/1/2009:
Nucleo Giallo-Verde € 2000,00; altri nuclei € 1500,00
- **CAPARRA** PER RICOVERI DI SOLLIEVO: € 250 (+IVA 4%)
(la caparra è detraibile dall'importo della retta
e non restituibile in caso di rinuncia al posto prenotato)

- All'atto della conferma della disponibilità di posto, l'Ospite o un suo familiare è tenuto al versamento della cauzione richiesta per lo specifico reparto di degenza.
- **La retta di degenza giornaliera** è calcolata sulla base degli oneri assistenziali, sanitari e di gestione economica finanziaria della Cooperativa, ed è coperta in parte dai Familiari o dall'Ospite stesso ed in parte da contribuzioni della Regione Lombardia secondo le normative vigenti.

La retta è oggetto di delibera del Consiglio di Amministrazione del Melo Centro di Cooperazione Sociale, e resta in vigore fino al 31 dicembre dell'anno in corso: **eventuali aggiornamenti** per l'anno successivo **verranno comunicati ai Familiari entro il 5 dicembre dell'anno corrente.**

- Per casi di **eccezionale onerosità assistenziale o sanitaria** accertata dalla Direzione, la stessa si riserva di concordare l'adeguamento della retta di degenza alle specifiche esigenze del caso.
- Le rette di degenza mensili vanno versate **anticipatamente entro e non oltre il giorno 5**, contro emissione di regolare fattura.
- **In caso di decesso**, agli eredi che presenteranno dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà verrà reso l'importo relativo ai giorni non usufruiti in Struttura **trattenendo** dalla cauzione o dalla retta l'equivalente del costo del materasso, degli effetti lettereschi (che vengono completamente sostituiti) per **un totale di 200,00 euro**. Detto importo viene trattenuto anche in caso di decesso in ospedale.
- Inoltre, per le persone residenti nei nuclei Giallo e Verde, ogni fine anno vengono trattenuti 250 € (cifra che verrà proporzionata in base ai mesi di effettivo ricovero nel reparto) dalla cauzione per la particolare usura del reparto strettamente legata alla patologia degli ospiti.
- **In caso di mancato preavviso per dimissioni volontarie**, oltre alla quota di 200,00 euro vengono addebitati anche 15 giorni di retta di degenza.
- **In caso di ricovero ospedaliero viene scalato dalla retta di degenza giornaliera il solo costo dei pasti**, permanendo a carico la differenza di retta a copertura dei costi (personale e spese generali) che la Cooperativa deve comunque sostenere: **nulla viene invece scalato per altre tipologie di assenza.**

7. PRESTAZIONI E SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA DI DEGENZA

7.1 Prestazioni assistenziali

Tutte le prestazioni descritte al punto 1. della pagina 14 della "Carta dei Servizi della R.S.A." sono inclusi nella retta di degenza AD ESCLUSIONE di:

- servizio di lavanderia degli effetti personali (non garantito dalla Struttura)
- servizio di parrucchiere (attivato da professionisti che rilasciano regolare fattura/ricevuta)
- servizio di pedicure estetica (viene invece garantita la cura sanitaria e igienica del piede)

Si precisa che i criteri di modalità della distribuzione del cibo vengono stabiliti dalle Responsabili di Reparto secondo precisi protocolli, garantendo comunque a tutti i Residenti assistenza all'imboccamento direttamente tramite gli Operatori della Struttura nell'arco del tempo dedicato alla ristorazione.

Per quanto riguarda la ristorazione, in aggiunta alle usuali prestazioni fornite dalla generalità delle RSA, la Struttura offre al Residente: colazione completa (tè, caffè, latte, biscotti, fette biscottate), pranzo e cena completi di acqua, vino e caffè, merenda pomeridiana e camomilla per il riposo serale. Il menu, articolato sulle quattro settimane, varia quattro volte l'anno con caratterizzazione stagionale. Sia a pranzo che a cena sono previsti due primi piatti, un secondo piatto, due contorni di verdura (cotta e cruda), frutta fresca e cotta. Sono inoltre sempre disponibili pastina in brodo in alternativa ai primi piatti e affettati o formaggi in alternativa al secondo piatto. Ogni domenica e nei giorni festivi viene servito un dessert. Sono inoltre previste diete personalizzate in caso di patologie specifiche.

7.2 Prestazioni sanitarie

Il Personale Sanitario è presente nell'arco della giornata secondo il seguente schema:

Medici Responsabili dalle 8.00 alle 20.00 da lunedì a venerdì e reperibili sabato, domenica e notturni

Infermieri : dalle 6.30 alle 22.00

Le prestazioni sanitarie descritte al punto 2 delle pagine 14/15 della “Carta dei Servizi della R.S.A.” sono così regolamentate:

- **Gli Ospiti autosufficienti e parzialmente non autosufficienti che occupano posti autorizzati, ma non accreditati con la R.L. sono tenuti al pagamento delle prestazioni non coperte dal S.S.N.** (es. pannoloni, ticket sui farmaci, farmaci non inclusi nel prontuario convezionato ecc). Per esigenze sanitario-assistenziali e per la garanzia di pronto intervento viene consigliata la scelta di un Medico Curante indicato dalla Struttura.
- **Gli Ospiti non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti che occupano posti letto accreditati saranno a totale carico della R.S.A.,** che provvederà direttamente a scaricarne i nominativi dal S.S.N. all’atto del ricovero.
- **L’assistenza medica di base e farmaceutica è garantita dall’Ente senza aggravii economici per l’Utente:** è in vigore un **prontuario farmaceutico interno**, aggiornato e completo di tutti i principali principi attivi onde garantire un’adeguata assistenza, sulla base delle prescrizioni indicate dal Medico di reparto. Eventuali preferenze personali espresse dall’Ospite rispetto a farmaci non contenuti nel prontuario, di cui esistano adeguati corrispettivi nella Farmacia interna, non saranno a carico dell’Ente. All’atto dell’ammissione di Ospiti in **RICOVERO DI SOLLIEVO** è richiesta la fornitura diretta dei farmaci abitualmente in uso in quantitativo adeguato ai primi 10 giorni di degenza.
- Ausili per incontinenti e gas medicali sono compresi nella retta di degenza così come i servizi infermieristici, riabilitativi, di terapia fisica e di Kinesiterapia.
- Accertamenti diagnostici, analisi di laboratorio e visite specialistiche **rimangono a carico del SSN** e non dell’Ente, con conseguente pagamento di ticket ove richiesto dall’ASL: **permangono valide le esenzioni ticket personali.**
- L’Ente garantisce senza spese a carico del Residente **visite fisiatriche** tramite specialista interno e, a regime di urgenza, **determinazioni ematochimiche con esito immediato:** sempre con oneri a carico della

Struttura è altresì offerta la possibilità di **eseguire, in regime di urgenza nelle ore diurne, tracciati elettrocardiografici al letto del Paziente**, con l'attivazione di consulenza cardiologia via Fax. La struttura dispone inoltre di un **Poliambulatorio Specialistico** a cui l'Ospite potrà accedere in tempi brevi, su indicazione del Medico di Reparto e con il consenso del proprio Familiare, dietro pagamento del compenso previsto dal singolo Specialista con una riduzione della abituale tariffa fino a un massimo del 30%.

- **L'accompagnamento di Residenti all'esterno della struttura** per ricoveri ospedalieri, visite specialistiche o accertamenti diagnostici **permane a carico dei Familiari**. A regime di urgenza verrà chiamata l'ambulanza (si rammenta che le RSA sono escluse dalle convenzioni con l'ASL per i trasporti in ambulanza). L'intervento di personale sanitario è limitato unicamente alle relazioni con il nosocomio e a consulenze di tipo strettamente professionale.
- È compreso nella retta di degenza il "nursing di base", ma **non viene fornito il controllo e l'osservazione continuativa del Paziente**: pertanto, **nel caso di Ospiti particolarmente agitati o non collaboranti**, il Medico o la Responsabile di Reparto possono richiedere, in accordo con la Direzione, la presenza e la collaborazione di un Familiare o di un Assistente durante l'espletamento di particolari interventi o prestazioni (es.: fleboclisi).
- **La Direzione può autorizzare**, dietro esplicita scritta di un Familiare, **eventuali assistenze private** non specialistiche (per compagnia, monitoraggi continuativi ecc), che non dovranno in alcun modo interferire con il programma sanitario-assistenziale, che resta di completa pertinenza dell'Ente. Il Familiare dovrà compilare apposito modulo di richiesta disponibile presso le Responsabili di Reparto, indirizzato alla Direzione, nel quale verrà indicato il nominativo dell'Assistente, la frequenza e durata dell'intervento richiesto: nessun operatore esterno privo di autorizzazione personale sarà ammesso a svolgere prestazioni assistenziali nei vari reparti della struttura.

Si precisa che Certificati Medici attestanti la "capacità di intendere e di volere" dell'Ospite non sono di pertinenza dei Medici operanti in struttura.

7.3 Servizio di animazione

Tutte le attività descritte al punto 3 delle pagine 12/13 della “Carta dei Servizi” della R.S.A. sono comprese nella retta di degenza.

Il Familiare compila all’atto dell’ingresso un apposito modulo nel quale rilascia il **consenso permanente per la partecipazione a uscite sul territorio**.

Per gite programmate o per le vacanze estive viene fissato un contributo di partecipazione o il semplice pagamento della consumazione: il costo è differenziato per evento e viene comunicato ai Familiari con congruo anticipo per il rilascio dell’autorizzazione scritta o verbale.

8. “GIORNATA TIPO” DEL RESIDENTE

La scansione dei ritmi della giornata è programmata in modo da **rispettare le esigenze individuali dei Residenti, integrandole con le necessità organizzative dell’intera Comunità**.

Oltre alle proposte destinate alla totalità dei Residenti, nell’arco della giornata vengono attivati programmi personalizzati sia in campo riabilitativo-motorio che in ambito psico-relazionale, secondo quanto segnalato nei Piani Assistenziali Individualizzati di ogni singolo Ospite: le attività animative si svolgono regolarmente dal lunedì al sabato, come indicato nel periodico mensile interno e nei calendari e nelle griglie esposte nei luoghi dedicati all’informazione. Almeno una volta al mese vengono organizzate feste domenicali per il coinvolgimento anche dei Familiari degli Ospiti.

- **Alzate e allettamenti** sono organizzati secondo le **procedure personalizzate** compilate dalle Responsabili di Reparto **secondo le esigenze individuali degli Ospiti**: di norma le alzate avvengono a partire dalle ore 7.00 e gli allettamenti dalle ore 20.00 (nel dip. Alzheimer dalle 6.30 e dalle 19.00).
- **Colazione**: dalle ore 8.30
- **Attività animativo-relazionali e riabilitative**: dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.
- **Ristorazione**:
 - *dipartimento RSA*: Pranzo ore 12.30 Cena ore 18.45 (i 12 posti

letto nel reparto protetto al piano terreno mantengono gli orari del Dip. Alzheimer)

- *dipartimento ALZHEIMER*: Pranzo ore 12.00 Cena ore 18.00

Tra il pranzo e la cena viene distribuita la merenda prevista nel Menù.

9. RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI

Durante l'ultimo trimestre di ogni anno viene distribuito ad Ospiti e Familiari un **questionario per la raccolta del grado di soddisfazione** rispetto ai servizi erogati, nel quale sono previsti **appositi spazi per esprimere eventuali apprezzamenti o lamentele**. La Direzione si impegna a **pubblicizzare i dati raccolti dai colloqui e dal sondaggio entro il mese di gennaio dell'anno successivo** tramite gli strumenti informativi interni alla R.S.A.

Il **questionario** del livello di soddisfazione è inoltre disponibile presso la Segreteria negli orari d'ufficio suddetti (vedi capitolo AMMISSIONI).

10. U.R.P. (Ufficio Relazioni col Pubblico)

I Familiari possono rivolgersi al responsabile dell'U.R.P. per richieste di appuntamenti con la Direzione per ogni eventuale necessità ed in particolare per **esprimere lamentele o apprezzamenti sul servizio erogato**. La Direzione si impegna a concedere un appuntamento nel più breve tempo possibile e comunque non oltre una settimana dalla data della richiesta. Per chi desiderasse esprimere alla Direzione i propri suggerimenti in forma anonima sono disponibili in ogni Reparto apposite cassette chiuse ove imbucare eventuali messaggi.

11. SICUREZZA INCENDI

Si precisa che, per motivi di sicurezza, nessun Ospite è autorizzato ad installare o utilizzare in Struttura apparecchiature elettriche o attrezzature che potrebbero potenzialmente causare corti circuiti, se non esplicitamente autorizzate per iscritto dalla Direzione.

12. PRIVACY: FOTO – RIPRESE VIDEO

- Gli Ospiti che non desiderano essere ripresi fotograficamente e/o in video per pubblicazioni inerenti l'attività del Melo sono tenuti a comunicarlo per iscritto all'Ufficio URP. In caso di mancata richiesta la Direzione si ritiene autorizzata alle riprese.
- È fatto esplicito divieto a familiari /Ospiti di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno della Struttura senza avere chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione.

13. RESPONSABILITÀ CIVILE

- a. L'Ente ha stipulato apposita Polizza Assicurativa per la copertura della Responsabilità Civile verso Ospiti e Familiari per danni a cose o persone causati da comprovata imperizia di operatori o per eventuali problematiche strutturali.
- b. La Direzione garantisce una puntuale vigilanza sulle persone e sull'ambiente, anche tramite l'installazione di telecamere a circuito chiuso e con la sorveglianza degli Operatori dell' "Istituto di Vigilanza" di Gallarate, col quale è stata istituita apposita convenzione: **la Direzione declina comunque ogni responsabilità per eventuali furti di oggetti non consegnati alle Responsabili di Reparto per la custodia nell'apposita cassaforte**. Alla consegna e al ritiro di oggetti o denaro la Responsabile di reparto rilascia apposita ricevuta, controfirmata dall'Utente.

IL MELO ONLUS Società Cooperativa Sociale
R.E.A. Varese n. 160074 – Reg. Imprese VA026 12342
Cod. Fisc. 91002590122 – Partita IVA 01564890125
via Magenta 3 – 21013 Gallarate
tel.: 0331.776.083 – 0331.776.373 – fax: 0331.775.112
e-mail: info@melo.it - sito internet: www.melo.it