



CASA DI RIPOSO E SOGGIORNO

DON VITTORIO ALLEGRI - ETS

SALZANO

## CONTRATTO ACCOGLIMENTO OSPITI CASA DI RIPOSO E SOGGIORNO "DON VITTORIO ALLEGRI"

### Tra le parti

**Casa di Riposo e Soggiorno "Don Vittorio Allegri" centro Servizi E.T.S.**, con sede a Salzano (VE) in Via V. Allegri 5, Codice Fiscale 82004450274, Partita Iva 04408430272 nella persona del Direttore Stefano Pigozzo, delegato dal Consiglio di Amministrazione alla firma del presente atto

### Per l'Ospite

Il Signor/a \_\_\_\_\_ Nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ Via e n° \_\_\_\_\_  
Codice fiscale \_\_\_\_\_  
Identificato mediante documento d'identità \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
rilasciato da \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

### e le persone titolate ad agire nell'interesse dell'Ospite, d'ora in poi contraenti:

Il Signor/a \_\_\_\_\_ Nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ Via e n° \_\_\_\_\_  
Codice fiscale \_\_\_\_\_ indirizzo e-mail \_\_\_\_\_  
PEC \_\_\_\_\_ numero telefonico \_\_\_\_\_  
Identificato mediante documento d'identità \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
rilasciato da \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
Se ADS a seguito della nomina avvenuta il \_\_\_\_\_ per decreto del Giudice Tutelare  
n. \_\_\_\_\_

e

Il Signor/a \_\_\_\_\_ Nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ Via e n° \_\_\_\_\_  
Codice fiscale \_\_\_\_\_ indirizzo e-mail \_\_\_\_\_  
PEC \_\_\_\_\_ numero telefonico \_\_\_\_\_  
Identificato mediante documento d'identità \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
rilasciato da \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
Se ADS a seguito della nomina avvenuta il \_\_\_\_\_ per decreto del Giudice Tutelare  
n. \_\_\_\_\_

### PREMESSA

La Casa di Riposo e Soggiorno "Don Vittorio Allegri" – Centro Servizi E.T.S., con sede in Salzano (VE), è una Fondazione di diritto privato, Ente del Terzo Settore, che gestisce in forma diretta una struttura socio-sanitaria a carattere non ospedaliero, autorizzata e accreditata dalla Regione Veneto per l'accoglienza di persone anziane non autosufficienti.

Via V. Allegri, 5 – 30030 SALZANO (VE) Tel. 041 437500

[www.cdrrsalzano.it](http://www.cdrrsalzano.it)

[info@cdrrsalzano.it](mailto:info@cdrrsalzano.it)

PEC [cdrrsalzano@legalmail.it](mailto:cdrrsalzano@legalmail.it)

C.F. 82004450274 P.IVA 04408430272

REV. 24/02/2026

A seguito della domanda di ammissione ai servizi erogati dalla Struttura, e in conformità al Regolamento Interno (Allegato A) — che il Contraente dichiara di aver ricevuto contestualmente alla firma del presente atto — le Parti convengono e stipulano il presente Contratto. Tale accordo disciplina i reciproci diritti e obblighi derivanti dall'erogazione delle prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie.

## **Art. 1 - PREMESSE ED ALLEGATI.**

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto e vengono contestualmente consegnati, sottoscritti e accettati dalle parti:

- Allegato A – Regolamento di funzionamento
- Allegato B – Tariffario dei servizi - Rette vigenti
- Allegato C – Privacy
- Allegato D – Pianificazione settimanale per il servizio Diurno e Servizio Diurno Domiciliare

Il Contraente dichiara di aver preso visione degli allegati sopra indicati, di averne compreso il contenuto e di accettarne integralmente le disposizioni. In caso di apparente incompatibilità o difformità interpretativa tra il testo del presente contratto e quello degli allegati, le disposizioni in essi contenute costituiscono criterio di interpretazione preferenziale del rapporto contrattuale.

## **Art. 2 – ACCOGLIMENTO IN STRUTTURA E TIPOLOGIA DI SERVIZIO.**

La Casa di Riposo e Soggiorno “Don Vittorio Allegri” – Centro Servizi E.T.S. accoglie l’Ospite presso la propria Struttura, nel rispetto della normativa vigente e del Regolamento di funzionamento (Allegato A), per l'erogazione della seguente tipologia di servizi, come di seguito selezionata dal Contraente:

- Servizio Residenziale in regime convenzionato
- Servizio Residenziale in regime temporaneo convenzionato dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_
- Servizio Residenziale in regime temporaneo privato dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_
- Servizio Diurno (Allegato D Pianificazione settimanale)
- Servizio Diurno Domiciliare (Allegato D Pianificazione settimanale)

Eventuali variazioni della tipologia di servizio, della frequenza, nonché eventuali sospensioni o cessazioni del servizio, avranno efficacia solo previa formalizzazione mediante apposita modulistica sottoscritta da entrambe le parti.

### **2.1 Autorizzazione all’accesso**

L’accesso al servizio è autorizzato dall’Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) mediante Scheda di Valutazione Multidimensionale dell’Anziano (SVAMA), valutata in data \_\_\_\_\_.

### **2.2 Decorrenza del servizio e obbligo di pagamento della retta**

L’inserimento effettivo dell’Ospite nel servizio è individuato a partire dal giorno \_\_\_\_\_.

Resta inteso che l’obbligo di pagamento della retta, ove l’effettivo ingresso dell’Ospite avvenga successivamente, decorre comunque dal 3° (terzo) giorno successivo alla data di assegnazione dell’impegnativa da parte dell’Azienda U.L.S.S., indipendentemente dall’effettivo ingresso dell’ospite in struttura. Qualora il ritardo nell’inserimento sia derivante da cause non imputabili alla Casa di Riposo (es. ritardi dovuti ad organizzazioni familiari) sarà applicata la retta del servizio Residenziale a regime temporaneo privato, fino alla data dell’effettivo ingresso in struttura.

### 2.3 Corrispettivo del servizio

Il servizio è erogato a fronte del pagamento della retta vigente, determinata in base alla tipologia di servizio selezionata e alla frequenza concordata

La retta applicata è quella indicata nell'Allegato B, Tariffario dei servizi – Rette vigenti, consegnato e sottoscritto contestualmente al presente contratto e che ne costituisce parte integrante e sostanziale.

### 2.4 Disciplina applicabile

Le modalità di erogazione del servizio, i casi di sospensione, i termini, le condizioni economiche e la documentazione richiesta sono disciplinati dal Regolamento di funzionamento (Allegato A), che costituisce parte integrante e sostanziale del presente contratto.

## Art. 3 – VARIAZIONE DEL CONTRATTO

Il Contraente prende atto e accetta espressamente che il corrispettivo per il servizio reso all'Ospite dalla Casa di Riposo e Soggiorno "Don Vittorio Allegri" – Centro Servizi E.T.S. è determinato dal Consiglio di Amministrazione ed è indicato nell'Allegato B, Tariffario dei servizi - Rette vigenti.

Il Consiglio di Amministrazione si riserva la facoltà di modificare unilateralmente la retta e i corrispettivi applicati in ragione del mutamento dei costi di manodopera, materie prime, energia e altri fattori che influenzano i costi della struttura, mediante apposita deliberazione, con conseguente aggiornamento dell'Allegato B, facoltà che il Contraente dichiara di conoscere e accettare sin d'ora.

Dell'avvenuto aggiornamento viene data comunicazione mediante pubblicazione nella sezione "Area Istituzionale" del sito istituzionale dell'Ente, che ha valore di pubblicità-notizia ed è idonea a rendere conoscibile la variazione, indipendentemente dalla formale comunicazione individuale al Contraente. Resta ferma la facoltà della Struttura di trasmettere comunicazione informativa all'indirizzo di posta elettronica indicato nel modulo contrattuale.

La nuova retta entra in vigore a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello in cui è avvenuta la pubblicazione.

## Art. 4 – PAGAMENTO DELLE RETTE E CLAUSOLA DI GARANZIA

Il Contraente assume l'obbligo di provvedere al pagamento delle rette e degli oneri derivanti dalla sottoscrizione del presente contratto, assumendo a tal fine, per l'intera durata del rapporto, il ruolo di debitore in via congiunta e solidale con l'Ospite, nei confronti della Casa di Riposo e Soggiorno "Don Vittorio Allegri" – Centro Servizi E.T.S.

Il Contraente rinuncia espressamente al beneficio della preventiva escussione del patrimonio dell'Ospite eventualmente incapiente, ovvero la Struttura può chiedere l'intero pagamento delle rette direttamente al firmatario del contratto.

Il presente articolo si applica solo nelle misure in cui il contraente rivesta la qualifica di familiari.

L'obbligo di pagamento della retta decorre dalla data indicata all'art. 2.2 del contratto, e permane per tutta la durata dell'erogazione del servizio, fino alla sua cessazione, per qualsiasi causa.

Il pagamento della retta è effettuato con cadenza mensile, secondo le modalità e i termini indicati nel Regolamento di funzionamento (Allegato A).

### 4.1. Modalità e termini di pagamento

Il pagamento della retta dovrà avvenire mediante bonifico bancario intestato alla Casa di Riposo e Soggiorno "Don Vittorio Allegri", **entro e non oltre il giorno 10 del mese corrente** come segue:

- per il Servizio diurno e Diurno domiciliare afferisce al consuntivo del mese precedente;
- per il Servizio residenziale afferisce alla retta anticipata del mese corrente.

## **Art. 5 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Il Titolare del trattamento dei dati è la Casa di Riposo e Soggiorno “Don Vittorio Allegri” E.T.S., con sede in Salzano (VE), Via V. Allegri n. 5, P. IVA 04408430272, Codice Fiscale 82004450274.

Il Titolare ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO), contattabile all’indirizzo di posta elettronica: [dpo@cdrsalzano.it](mailto:dpo@cdrsalzano.it)

Il Contraente dichiara che il trattamento dei dati personali e dei dati relativi alla salute dell’Ospite è disciplinato dall’Allegato C – Informativa sul trattamento dei dati personali - predisposto ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente.

L’Allegato C è consegnato e sottoscritto contestualmente alla stipula del presente contratto e costituisce parte integrante della documentazione contrattuale.

Le modalità di trattamento dei dati, di comunicazione delle informazioni sanitarie e l’eventuale trasmissione di referti e documentazione in modalità telematica sono disciplinate esclusivamente dall’Allegato C, e dagli eventuali moduli di consenso specifico ivi richiamati.

Il Contraente prende atto che ogni consenso eventualmente prestato potrà essere revocato nei termini e con le modalità indicate nell’Allegato C.

## **Art. 6 – DURATA DEL CONTRATTO**

La durata del contratto è indicata all’art. 2 del presente documento.

Il contratto rimane efficace sino alla cessazione del servizio per una delle seguenti cause:

- dimissione dell’Ospite;
- recesso del Contraente, secondo le modalità previste dal presente contratto e/o dall’art. 4 del Regolamento di funzionamento, come in tema di dimissione;
- risoluzione del contratto;
- decesso dell’Ospite;
- cessazione del servizio per cause previste dalla normativa vigente o dagli atti di autorizzazione e accreditamento della Struttura.

## **Art. 7 – RECESSO DEL CONTRAENTE E DIMISSIONI DELL’OSPITE**

Il Contraente ha facoltà di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento, mediante comunicazione scritta alla Struttura, nel rispetto dei termini di preavviso disciplinati dal Regolamento di funzionamento (Allegato A), che sono pari rispettivamente a 10 giorni solari per tutti i Servizi.

In caso di recesso, il Contraente è tenuto al pagamento della retta e degli eventuali oneri maturati sino alla data di effettiva cessazione del servizio, nonché, ove previsto, per il periodo di preavviso non rispettato.

Le modalità di dimissione dell’Ospite, i termini di preavviso, le conseguenze economiche del recesso e i casi particolari (inclusi ricoveri, trasferimenti, dimissioni anticipate o per cause di forza maggiore) sono disciplinati dal Regolamento di funzionamento (Allegato A).

Resta salva la cessazione immediata del rapporto nei casi previsti dalla normativa vigente o per cause non imputabili alle parti, quali il decesso dell’Ospite o situazioni che rendano impossibile la prosecuzione del servizio.

Restano comunque salvi i diversi termini indicati all’art. 4.1 dell’Allegato A per l’accoglimento degli ospiti in regime temporaneo privato.

## **Art. 8 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

La Struttura ha facoltà di risolvere il presente contratto, ai sensi di legge, in caso di grave o reiterato inadempimento delle obbligazioni contrattuali da parte del Contraente e/o dell'Ospite.

Costituiscono, in particolare, cause di risoluzione del contratto:

- il mancato pagamento della retta e degli oneri dovuti, secondo quanto previsto dal presente contratto e dal Regolamento di funzionamento;
- la violazione grave o reiterata delle norme del Regolamento di funzionamento (Allegato A), tale da compromettere il regolare andamento della Struttura o la serenità della vita comunitaria;
- il sopravvenire di condizioni dell'Ospite che rendano incompatibile la prosecuzione dell'accoglienza, accertate secondo le modalità previste dal Regolamento di funzionamento e dalla normativa vigente;
- il venir meno dei presupposti normativi, amministrativi o sanitari necessari all'erogazione del servizio.

La risoluzione è preceduta, ove possibile, da formale comunicazione scritta al Contraente, con assegnazione di un termine ragionevole per adempiere o per presentare eventuali osservazioni, ove applicabile al caso di specie, salvo i casi di particolare gravità o urgenza.

In caso di risoluzione, l'Ospite e il Contraente restano obbligati in solido al pagamento delle somme maturate sino alla data di effettiva cessazione del servizio.

Restano altresì ferme le ulteriori ipotesi di recesso, dimissione e cessazione del servizio previste dal Regolamento di funzionamento.

## **Art. 9 – RITARDATO PAGAMENTO, MORA, INTERESSI E INADEMPIMENTO PROTRATTO**

Il mancato pagamento della retta e degli oneri dovuti alle scadenze previste comporta la costituzione in mora automatica del debitore, senza necessità di formale messa in mora, a decorrere dal primo giorno di ritardo.

A decorrere dal giorno successivo alla scadenza maturano interessi legali, ai sensi di legge, fino all'effettivo pagamento. Decorso il termine di 30 (trenta) giorni dalla scadenza senza che il pagamento sia stato effettuato, sulle somme dovute maturano altresì interessi moratori, nella misura del tasso vigente.

Resta ferma la responsabilità solidale dell'Ospite e del Contraente per tutte le obbligazioni di pagamento derivanti dal presente contratto.

L'eventuale tolleranza da parte della Casa di Riposo in relazione a ritardi di pagamento, anche mediante temporanea mancata imputazione degli interessi, costituisce facoltà discrezionale della Struttura e non comporta rinuncia ai propri diritti, né può essere interpretata come modifica o acquiescenza rispetto alle obbligazioni contrattuali assunte.

Il mancato pagamento della retta e degli oneri dovuti per 2 (due) mensilità, anche non consecutive, nell'arco di un biennio, attribuisce alla Casa di Riposo e Soggiorno "Don Vittorio Allegri" – Centro Servizi E.T.S. la facoltà di avvalersi della risoluzione del contratto, nel rispetto delle modalità e delle garanzie previste dal presente contratto.

Eventuali ritardi nell'erogazione di contributi, quote sanitarie o altre forme di finanziamento pubblico dovute direttamente alla Struttura da parte di enti pubblici o del Servizio Sanitario in relazione all'ospite, non possono essere imputati al Contraente, né considerati quali ritardi o inadempimenti dello stesso, salvo che tali ritardi siano direttamente imputabili a fatto o omissione del Contraente ovvero alla perdita dei requisiti necessari per l'accesso o il mantenimento delle suddette contribuzioni.

Le disposizioni del presente articolo disciplinano esclusivamente il rapporto obbligatorio tra la Struttura, l'Ospite e il Contraente principale e non si applicano a eventuali terzi garanti, per i quali restano ferme le modalità e i limiti di attivazione della garanzia previsti dall'articolo dedicato. Resta inteso che l'adempimento dell'obbligazione da parte di uno o più garanti, nei limiti della garanzia prestata, comporta la regolarizzazione della posizione debitoria del Contraente e dell'Ospite nei

confronti della Struttura, con riferimento alle somme oggetto di pagamento, fatti salvi gli eventuali ulteriori diritti della Struttura derivanti da diversi e autonomi inadempimenti contrattuali.

Restano altresì ferme le ulteriori ipotesi di risoluzione e di cessazione del rapporto previste dal Regolamento Interno.

### **Art. 10 – FORO COMPETENTE**

Per ogni controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità ed efficacia del presente contratto e dei relativi allegati, è competente in via esclusiva il Foro di Venezia, salvo i casi di competenza inderogabile previsti dalla legge.

### **Art. 11 - COMUNICAZIONI A SOGGETTI TERZI**

Il contraente indica espressamente come soggetti terzi legittimati a ricevere le informazioni relative anche allo stato di salute i seguenti nominativi, conformemente alle procedure della casa di riposo.

Il consenso è modificabile e revocabile in corso di rapporto, purché la scelta sia inequivocabilmente, ed in forma scritta, espressa.

Nome	Cognome
Numero di Telefono	Mail di contatto
Rapporto con l'ospite	Numero e tipo documento di riconoscimento

Nome	Cognome
Numero di Telefono	Mail di contatto
Rapporto con l'ospite	Numero e tipo documento di riconoscimento

Nome	Cognome
Numero di Telefono	Mail di contatto
Rapporto con l'ospite	Numero e tipo documento di riconoscimento

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Il Direttore della  
Casa di riposo e Soggiorno “Don Vittorio  
Allegri”,  
Centro Servizi –E.T.S.  
Stefano Pigozzo

Il contraente  
Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_  
per l'ospite  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Doppia sottoscrizione:

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, il Contraente dichiara di approvare specificamente le seguenti clausole del presente contratto:

Art. 2.2 Decorrenza del servizio e obbligo di pagamento della retta.; Art. 3: variazione del contratto; Art. 4 – Pagamento delle rette e clausola di garanzia; Art. 8 – Risoluzione del contratto. Art. 9 – Ritardato pagamento, mora, interessi e inadempimento protratto; Art. 10 – Foro competente.

Il Direttore della  
Casa di riposo e Soggiorno “Don Vittorio  
Allegri”,  
Centro Servizi –E.T.S.  
Stefano Pigozzo

Il contraente  
Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_  
per l'ospite  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**ALLEGATO A**

## **REGOLAMENTO INTERNO DI FUNZIONAMENTO**

### **PREMESSA**

Il presente Regolamento di funzionamento del Centro Servizi “Don Vittorio Allegri” (di seguito denominato anche “Casa di Riposo”, “Residenza”, “Struttura” o “Ente”) persegue le seguenti finalità:

- definire la natura e le modalità organizzative dell'Ente;
- disciplinare le procedure di ammissione dell'Ospite;
- stabilire le norme di comportamento volte a garantire un'organizzazione efficiente, un ambiente confortevole e un clima di reciproco rispetto.

Gli Ospiti e i loro familiari sono tenuti all'osservanza del presente Regolamento e a vigilare sulla sua corretta applicazione all'interno della Residenza, segnalando tempestivamente agli uffici competenti eventuali anomalie o inadempienze.

Il presente Regolamento è parte integrante e sostanziale del contratto di accoglimento e ospitalità sottoscritto tra le parti. Per gli aspetti non disciplinati dal contratto, le clausole qui riportate costituiscono il criterio interpretativo preferenziale del rapporto negoziale.

### **Art. 1 - DIRITTI E DOVERI**

Ogni Ospite è libero di professare il proprio credo religioso e di manifestare le proprie idee politiche e sociali. Tale libertà trova limite nel rispetto della libertà altrui e nell'osservanza delle norme collettive indispensabili per la convivenza comunitaria. Gli Ospiti devono improntare il proprio comportamento al massimo rispetto, alla reciproca comprensione e alla solidarietà, attenendosi rigorosamente alle regole della buona educazione. I rapporti tra il personale della Struttura e gli Ospiti sono improntati alla mutua correttezza. È vietata ogni disparità di trattamento, salvo che essa sia motivata da specifiche e documentate esigenze assistenziali o sanitarie dell'Ospite.

### **Art. 2 - ACCOGLIMENTO**

**2.1.** La Struttura offre supporto a persone anziane non autosufficienti secondo le seguenti modalità:

- Servizio Residenziale in regime convenzionato;
- Servizio Residenziale in regime temporaneo privato;
- Servizio Diurno;
- Servizio Diurno Domiciliare.

L'ammissione ai Servizi segue le procedure previste dalla normativa regionale vigente (Registro Unico) e richiede la certificazione di non autosufficienza mediante scheda SVAMA.

Compatibilmente con la disponibilità di posti letto, è possibile l'accoglimento in regime temporaneo privato. Le relative richieste devono essere presentate all'Assistente Sociale dell'Ente, incaricata di verificare il possesso dei requisiti e la completezza della documentazione (scheda SVAMA o attestazione di avvio dell'iter certificativo).

**2.2.** L'Assistente Sociale fornisce supporto nell'istruttoria necessaria all'accoglimento.

Prima dell'ingresso, il richiedente è tenuto a sottoscrivere:

- il “Contratto di accoglimento Ospiti”;
- il “Regolamento Interno di Funzionamento” (Allegato A);
- il “Tariffario dei servizi” (Allegato B);

- P'informativa per il trattamento dei dati (Allegato C).

Il richiedente è tenuto inoltre a concordare data e orario dell'ingresso dell'Ospite.

- 2.3.** I tempi di ingresso dell'Ospite non devono superare i 3 (tre) giorni dall'assegnazione dell'impegnativa da parte dell'AULSS. Qualora il ritardo nell'inserimento sia derivante da cause non imputabili alla Struttura (es. ritardi dovuti ad organizzazioni familiari), a partire dal 4 giorno a titolo di mantenimento del posto, sarà applicata la retta del Servizio Residenziale in "regime temporaneo privato", come definito all'Allegato B.
- 2.4.** L'accoglimento dell'Ospite è subordinato alla garanzia di pagamento della retta da parte dei soggetti firmatari. Per il Servizio Residenziale in "regime convenzionato" è previsto il versamento di una cauzione infruttifera pari a una mensilità, che verrà restituita alla dimissione dell'Ospite. La cauzione non è dovuta qualora la retta sia interamente a carico di una Pubblica Amministrazione.
- 2.5.** L'accoglimento dell'Ospite è inoltre sempre subordinato alla valutazione di appropriatezza del piano assistenziale riferita alle sue condizioni psico fisiche. Qualora l'Unità Operativa Interna ravvisi l'incompatibilità dell'Ospite con la Struttura, verranno identificate soluzioni alternative, compresa l'eventuale dimissione.
- 2.6.** All'interno del Servizio Residenziale, la Direzione si riserva la facoltà di trasferire l'Ospite presso un nucleo/reparto diverso della Struttura nel corso della sua permanenza per mutate condizioni psico-fisiche o insorgenza di esigenze organizzative. Il familiare o referente dell'Ospite verrà sempre informato da parte del Coordinatore o dell'Assistente Sociale.

### **Art. 3 - CORRISPETTIVI E DISCIPLINA DELLE ASSENZE**

- 3.1. Determinazione e variazione della retta.** L'entità della retta è determinata con apposita deliberazione del Consiglio di Amministrazione, al quale è riservata la facoltà di apportare variazioni periodiche. Le modifiche tariffarie saranno rese note secondo le modalità stabilite dall'art. 3 del "Contratto di accoglimento Ospiti" e mediante pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente, che assume valore di pubblicità legale e notifica agli interessati. Resta ferma la facoltà della Struttura di inoltrare comunicazioni informative ai familiari degli Ospiti, ai garanti e al Comitato di rappresentanza, in conformità alle prassi organizzative interne, privilegiando l'utilizzo della posta elettronica.
- 3.2.** Il versamento del corrispettivo deve avvenire secondo le modalità e i termini definiti all'art. 4 del contratto. Le tariffe applicabili sono puntualmente indicate nell'Allegato B.
- 3.3. Oggetto delle prestazioni.** L'Ente garantisce l'erogazione delle seguenti prestazioni, differenziate per tipologia di servizio:
  - Servizio Residenziale: vitto, assistenza alberghiera, socio-assistenziale e sanitaria.
  - Servizio Diurno: vitto, assistenza socio-assistenziale e infermieristica.
  - Servizio Domiciliare: assistenza socio-educativa.
- 3.4. Copertura dei costi in caso di assenza o annullamento del servizio.** L'Ospite è tenuto al pagamento della retta, nella misura definita dall'Allegato B, anche in caso di assenza o mancata fruizione del servizio, secondo le seguenti disposizioni:
  - 3.4.1. Assenze per ricovero ospedaliero.** Qualora l'assenza sia dovuta a ricovero presso reparti di degenza o Ospedali di Comunità (con espressa esclusione dei periodi di Osservazione Breve Intensiva - OBI e del solo transito in Pronto Soccorso), l'Ospite resta obbligato al versamento delle seguenti quote:
    - **Servizio Residenziale:** per ogni giornata di degenza corresponsione della quota prevista per il "Regime convenzionato" o "Regime Temporaneo privato", come da prospetto contrattuale.
    - **Servizio Diurno:** previa esibizione del certificato di degenza rilasciato dal reparto ospedaliero, la retta sarà ridotta del 50% per un periodo massimo di 15 (quindici) giorni solari. A decorrere dal 16° giorno di degenza, la retta dovrà essere corrisposta integralmente nella misura della "Quota Unica". Qualora l'assenza si protragga oltre il 31° giorno, l'Ente si riserva la facoltà di interrompere d'ufficio il servizio, previa comunicazione scritta, ed in tal caso il rapporto si intenderà risolto.
  - 3.4.2. Assenze generiche.** In caso di assenza, l'Ospite è tenuto al regolare versamento della retta giornaliera al fine di garantire la conservazione del posto. Si applicano, tuttavia, le seguenti specifiche condizioni:

- 3.4.2.1. Servizio Residenziale (Convenzionato o Temporaneo):** in caso di assenza superiore a 2 (due) giorni consecutivi, verrà applicata la tariffa relativa al “Regime temporaneo privato”, a titolo di indennizzo per i mancati trasferimenti dal Servizio Sanitario Pubblico.
- 3.4.2.2. Servizio Diurno:** per garantire la continuità operativa e la sostenibilità dei costi del personale, l'Ente riconosce all'Utente, per ciascun anno solare, una franchigia di assenze agevolate (pari al pagamento della sola quota di "mancata presenza") nella misura del 4% delle prestazioni annue programmate. Superato tale limite, ogni ulteriore assenza comporterà l'addebito della "Quota Unica" (tariffa intera). Il superamento della franchigia può comportare la revoca del servizio da parte dell'Ente ed in tal caso il rapporto si intenderà risolto.
- 3.4.2.3. Servizio Domiciliare:** si applica la medesima disciplina di cui al punto 3.4.2.2 in ordine alla franchigia del 4%, per mancate prestazioni pianificate annuali indipendentemente dal preavviso fornito. Il superamento della franchigia può comportare la revoca del servizio da parte dell'Ente ed in tal caso il rapporto si intenderà risolto.
- 3.4.2.4. Annullamento del Servizio Domiciliare:** L'annullamento della prestazione programmata deve essere comunicato per iscritto (via e-mail o sistemi di messaggistica istantanea) dall'Utente o dai suoi referenti familiari con un preavviso minimo di 24 ore. In tal caso, verrà addebitato il solo costo per "Mancato intervento" come da Tariffario (Allegato B). Qualora la comunicazione avvenga con un preavviso inferiore alle 24 ore, verrà addebitata l'intera Quota Oraria prevista. Resta inteso che ogni annullamento concorre al computo della franchigia di assenze agevolate di cui al punto 3.4.2.3.

## Art. 4 - TERMINE DEL RAPPORTO

### 4.1. Dimissioni.

Per quanto riguarda il Servizio Residenziale, l'Ospite accolto in “regime convenzionato”, o chi lo rappresenta, che intenda richiedere la dimissione dalla Struttura, deve darne comunicazione alla Direzione nei termini indicati nel contratto come previsto agli articoli da 6 a 8.

L'Ospite che usufruisce del Servizio Residenziale in “regime temporaneo privato” e che intende recedere prima della scadenza stabilita dal contratto sottoscritto è comunque tenuto al pagamento della quota della retta indicata nel “Tariffario dei servizi” fino al termine previsto per il valido recesso.

### 4.2. Cessazione per altre cause.

La Direzione, con avallo del Consiglio di Amministrazione, può decidere la risoluzione del rapporto conformemente all'Art. 8 del “Contratto di accoglimento Ospiti”, qualora l'Ospite o comunque la parte contraente:

- tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- manifesti problemi di adattamento alla struttura;
- si renda autore di comportamenti ed azioni emulative dirette a cagionare volutamente danni, anche reputazionali, alla struttura;
- sia moroso nel pagamento della retta rispetto ai termini contrattualmente previsti.

## Art. 5 - FASE DI ACCOGLIMENTO E INGRESSO IN STRUTTURA

L'inserimento dell'Ospite è subordinato a un percorso conoscitivo che prevede un colloquio con l'Assistente Sociale e un incontro preliminare con le figure di riferimento del servizio: il Coordinatore Sanitario (per il Servizio Residenziale) o la Coordinatrice del Servizio (per i Servizi Diurno e Diurno Domiciliare). Tale confronto è finalizzato alla raccolta dell'anamnesi e alla costruzione di un rapporto di fiducia e collaborazione, elementi essenziali per garantire una corretta accoglienza dell'anziano.

### 5.1. Documentazione richiesta

- All'atto dell'ingresso, è necessario depositare la seguente documentazione:
- Scheda SVAMA in corso di validità;
- Relazione del Medico Curante, comprensiva di anamnesi patologica, terapia farmacologica aggiornata e relativi orari di somministrazione;

- Eventuale ulteriore documentazione clinica pertinente;
- Copia del decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno (ove presente);
- Autocertificazione di residenza e stato di famiglia dell'Ospite;
- Documento d'identità in corso di validità (in originale o copia, a seconda della tipologia di servizio);
- Fotocopia del documento d'identità del referente (Garante);
- Tessera Sanitaria (formato cartaceo e magnetico in originale, o fotocopia per i servizi Diurno/Domiciliare) ed eventuale certificato di esenzione ticket;
- Fotocopia del verbale di invalidità civile (se posseduto);
- Elenco dei soggetti autorizzati all'accompagnamento dell'Ospite all'esterno della struttura.

## **Art. 6 - PRESA IN CARICO DELL'OSPITE**

- 6.1.** Al momento dell'ingresso, per ogni Ospite viene redatto un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), strutturato sulle specifiche necessità della persona. Contestualmente, l'Unità Operativa Interna valuta la coerenza tra il progetto assistenziale indicato nella scheda SVAMA e le prestazioni offerte dal Servizio di inserimento.
- 6.2.** In merito alla residenza anagrafica, in conformità con la normativa vigente, la richiesta di trasferimento presso la Struttura deve essere presentata dal contraente entro il secondo anno di permanenza. Tale disposizione si applica esclusivamente agli Ospiti del Servizio Residenziale in "Regime Convenzionato".
- 6.3.** In caso di ricovero ospedaliero o visite presso strutture sanitarie esterne, l'Ente è esonerato dall'obbligo di assistenza. L'Ente declina, inoltre, ogni responsabilità per quanto possa accadere all'Ospite al di fuori del perimetro della struttura, incluse le uscite sul territorio effettuate con i familiari o i referenti autorizzati.

## **Art. 7 – TUTELA DELLA SALUTE DELL'OSPITE**

### **7.1. Servizio Residenziale – Visite mediche specialistiche**

L'organizzazione del trasporto per visite mediche specialistiche programmate è a carico dei familiari, i quali possono avvalersi di servizi forniti da enti terzi convenzionati con la Struttura. Resta inteso che il relativo contratto di trasporto intercorre direttamente tra l'Ospite (o il suo legale rappresentante) e l'ente erogatore prescelto. Si specifica che, all'esterno della Struttura, l'Ospite deve essere costantemente accompagnato dai familiari o da propri delegati; la Struttura declina ogni responsabilità per eventi occorsi al di fuori del perimetro di propria competenza e controllo.

### **7.2. Servizio Diurno**

Al fine di garantire la sicurezza e la salute della collettività, l'accesso al Servizio è precluso ai soggetti che presentino sintomi riconducibili a patologie infettive o contagiose.

#### **7.2.1. Criteri di esclusione temporanea.**

- Non è ammesso l'accesso al Servizio Diurno in presenza di uno o più dei seguenti sintomi:
- stato febbrile (temperatura corporea superiore a 37,5°C);
- sintomatologia parainfluenzale (tosse, congestione nasale, faringite);
- disturbi gastrointestinali (diarrea o vomito);
- rash cutanei o lesioni dermatologiche non diagnosticate;
- qualsiasi altra manifestazione clinica riconducibile a uno stato infettivo o contagioso.

#### **7.2.2. Gestione delle emergenze sanitarie in itinere**

Qualora si manifesti un deterioramento delle condizioni di salute durante la permanenza presso il Servizio Diurno, il personale si riserva la facoltà di contattare tempestivamente il Referente dell'Ospite per disporre l'immediato rientro al domicilio.

#### **7.2.3. Riammissione al Servizio**

La frequenza del Servizio potrà riprendere esclusivamente a seguito di completa guarigione clinica e totale scomparsa della sintomatologia.

#### **7.2.4. Verifiche e certificazioni.**

Il personale incaricato si riserva il diritto di verificare lo stato di salute degli utenti all'ingresso e di richiedere, ove ritenuto necessario, un certificato medico che attesti l'idoneità alla frequenza della Struttura.

#### **7.2.5. Responsabilità dei familiari.**

I familiari o i referenti dell'Ospite sono responsabili del monitoraggio dello stato di salute del proprio congiunto. È fatto obbligo di informare tempestivamente il personale del Servizio circa la comparsa di qualsiasi sintomo sospetto.

#### **7.2.6. Infortuni domestici e traumi.**

In caso di incidenti occorsi in ambiente domestico (es. cadute), l'Ospite o i suoi familiari sono tenuti a informare il personale, anche in assenza di conseguenze manifeste, per consentire l'adozione di adeguate misure di prevenzione. In caso di cadute con trauma cranico o lesioni di rilievo, è obbligatorio sottoporre l'Ospite a valutazione presso il Pronto Soccorso o il Medico Curante; la relativa documentazione clinica dovrà essere consegnata alla Struttura.

#### **7.2.7. Gestione della terapia farmacologica.**

La terapia prescritta dal Medico Curante deve essere comunicata alla Struttura esclusivamente in forma scritta, corredata da certificazione o ricetta medica. Ogni variazione terapeutica dovrà essere tempestivamente notificata dal Medico Curante tramite documentazione scritta.

### **7.3. Servizio Diurno Domiciliare**

Al fine di tutelare la sicurezza e la salute degli operatori, i familiari sono tenuti a informare tempestivamente il Referente del Servizio Diurno Domiciliare qualora l'Utente presenti sintomi riconducibili a malattie infettive o contagiose. Tale comunicazione è necessaria per consentire l'adozione di tutte le misure di protezione individuale idonee o la sospensione cautelativa del Servizio.

## **Art. 8 – TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI E DEI SERVIZI**

### **8.1. Assistenza alla Persona e Figure Professionali**

L'assistenza di base è affidata a personale con qualifica di Operatore Socio-Sanitario (OSS), incaricato di garantire il benessere e la cura della persona.

- Servizio Residenziale: comprende il supporto nelle attività quotidiane quali l'igiene personale, il bagno, la vestizione, la mobilizzazione, nonché l'assistenza diretta all'alimentazione, all'idratazione e il monitoraggio costante volto a garantire l'incolumità dell'ospite.
- Servizio Diurno: assicura le medesime prestazioni di igiene, mobilizzazione, nutrizione e vigilanza.

L'approccio multidisciplinare è garantito da un'équipe composta da fisioterapisti, educatori professionali, psicologi, assistenti sociali e logopedisti. Tali figure erogano interventi mirati alla riabilitazione, al sostegno psicologico e alla promozione della socialità attraverso attività ricreative.

L'Ente non richiede il ricorso a forme di assistenza privata. Qualora emergessero esigenze specifiche, la Direzione e l'équipe multidisciplinare valuteranno le soluzioni più idonee per l'ospite. Previa richiesta documentata (anche tramite posta elettronica), potrà essere autorizzato l'accesso a personale assistenziale esterno; in tal caso, i relativi oneri resteranno ad esclusivo carico del richiedente, senza che ciò costituisca diritto a riduzioni sulla retta di degenza prevista dal Tariffario dei Servizi.

### **8.2. Assistenza Sanitaria**

L'assistenza sanitaria è erogata in stretta osservanza della normativa vigente relativa al Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e in conformità alle specifiche convenzioni stipulate con la Regione del Veneto e le Aziende U.L.S.S. di riferimento.

### **8.3. Direzione Terapeutica e Assistenza Medica**

Le decisioni di natura terapeutica competono:

- ai Medici della Struttura per gli Ospiti inseriti nel Servizio Residenziale, ai quali viene assegnato un professionista dedicato secondo le convenzioni U.L.S.S.;
- al Medico di Medicina Generale (territoriale) per gli utenti del Servizio Diurno.

Nelle ore notturne e durante i giorni festivi, la continuità assistenziale nel Servizio Residenziale è garantita dal Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica), attivato dal personale infermieristico presente in sede.

#### 8.4. Prestazioni Specialistiche e Diagnostica

Le prestazioni specialistiche e gli accertamenti diagnostici strumentali sono garantiti presso i presidi e le strutture dell'Azienda U.L.S.S. territorialmente competente e rimangono a carico dell'utente se non soggetto ad esenzione.

#### 8.5. Assistenza Infermieristica

L'attività infermieristica è assicurata con le seguenti modalità:

- Servizio Residenziale: copertura garantita sulle 24 ore.
- Servizio Diurno: presenza costante durante la fascia mattutina, con garanzia di copertura in caso di necessità clinica.

Gli Infermieri sono responsabili dell'assistenza generale, operano in conformità ai profili professionali vigenti e alle direttive aziendali e collaborano attivamente con i Medici e l'équipe per la redazione e l'aggiornamento del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

#### 8.6. Ricovero Ospedaliero

Qualora l'insorgenza di patologie o condizioni cliniche non risulti gestibile presso la Struttura con gli strumenti terapeutici in dotazione, si procederà tempestivamente al ricovero dell'Ospite presso il presidio ospedaliero competente.

### Art. 9 - NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO

L'Ospite e i relativi familiari (o referenti), all'atto dell'ingresso e per l'intera durata del soggiorno presso la Struttura, si impegnano a:

- igiene e decoro: rispettare rigorosamente le norme igienico-sanitarie e mantenere in eccellente stato di conservazione l'alloggio, gli spazi comuni, gli impianti e le apparecchiature in essi installati;
- somministrazione di alimenti: astenersi dal somministrare cibi o bevande provenienti dall'esterno che non garantiscano la necessaria tracciabilità (con particolare divieto per alimenti di preparazione domestica), salvo preventiva e specifica autorizzazione della Direzione;
- assistenza sanitaria: non somministrare farmaci di alcun genere né eseguire prestazioni di competenza infermieristica o manovre assistenziali (es. accompagnamento ai servizi igienici); per tali necessità è fatto obbligo di rivolgersi esclusivamente al personale qualificato (Fisioterapisti, OSS);
- accesso e manutenzione: consentire l'accesso all'alloggio al personale di servizio o a soggetti incaricati per le attività di pulizia, controllo e riparazione;
- responsabilità civile: risarcire la struttura per eventuali danni cagionati per propria imperizia, incuria o dolo;
- segnalazioni e interventi tecnici: segnalare tempestivamente eventuali malfunzionamenti di impianti o attrezzature, astenendosi da qualsiasi tentativo di riparazione autonoma o manomissione, anche tramite l'intervento di tecnici esterni non autorizzati;
- convivenza civile: rispettare i diritti e le esigenze degli altri Ospiti, utilizzando i beni e i servizi comuni con rispetto, al fine di preservare la qualità della vita all'interno della comunità;
- sicurezza elettrica e antincendio: non utilizzare prese multiple né apparecchiature elettriche o rumorose che possano costituire un rischio o recare disturbo alla quiete comune;
- gestione rifiuti: conferire i rifiuti esclusivamente negli appositi contenitori e negli spazi dedicati;
- limitazioni di accesso: non accedere ai locali riservati al personale senza specifica autorizzazione e accompagnamento;
- divieto di fumo: rispettare il divieto assoluto di fumo nei locali interni ed esterni, salvo diverse indicazioni del personale su aree specificamente attrezzate;
- tutela degli scarichi: non gettare nei condotti di scarico (WC, lavandini, bidet) materiali che possano causare ostruzioni o danni alle condutture;
- presenza di animali: è vietato detenere animali in camera. Qualora i visitatori fossero accompagnati da animali domestici è necessario avvisare il Personale affinché l'incontro avvenga negli spazi appositamente predisposti. È inoltre vietato alimentare animali randagi o presenti nelle aree verdi della Struttura.

Riservatezza e Privacy: è fatto obbligo di rispettare la dignità e la riservatezza degli Ospiti, del personale e di terzi, in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (GDPR).

È severamente vietato effettuare riprese fotografiche o audiovisive all'interno della Struttura che ritraggano altri Ospiti, operatori o soggetti terzi senza il preventivo consenso scritto degli interessati e della Direzione. È in ogni caso vietata la diffusione di immagini di persone o luoghi estranei al proprio nucleo familiare, salvo espressa autorizzazione.

Integrazioni al Regolamento: gli Ospiti e i visitatori sono tenuti all'osservanza di ogni ulteriore protocollo, disposizione o regolamento specifico adottato dalla Struttura per particolari eventi o progetti. Tali disposizioni, comunicate di volta in volta, si intendono quali integrazioni vincolanti al presente Regolamento.

## **Art. 10 - SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

La Struttura si impegna a garantire la massima personalizzazione del regime alimentare, adattandolo alle specifiche esigenze dietetiche di ciascun ospite. Tali prescrizioni sono definite dal personale medico e logopedista, in stretta collaborazione con il Servizio di nutrizione.

Organizzazione dei pasti:

- elaborazione del menù: il menù giornaliero è curato dal servizio di ristorazione interno e viene comunicato agli ospiti con adeguato anticipo. La programmazione segue una rotazione settimanale e stagionale per garantire varietà ed equilibrio nutrizionale;
- regimi dietetici speciali: qualsiasi variazione dietetica per motivi clinici deve essere tassativamente prescritta dal Medico di riferimento.

Sicurezza alimentare e norme igieniche:

Al fine di garantire il rispetto dei protocolli di igiene e sicurezza, è severamente vietato il consumo di alimenti provenienti dall'esterno che siano di produzione domestica o non confezionati a norma di legge. Qualsiasi alimento o bevanda introdotta dall'esterno e destinata all'Ospite deve essere preventivamente segnalata al personale in servizio. Inoltre, è fatto divieto ai familiari di introdurre:

- medicinali di qualsiasi genere;
- bevande alcoliche;
- ogni altra sostanza potenzialmente nociva o dannosa per la salute degli Ospiti.

Per garantire il regolare svolgimento delle attività assistenziali, non è consentita la permanenza di persone non autorizzate all'interno delle sale da pranzo.

## **Art. 11 - SERVIZIO DI LAVANDERIA**

La Casa di Riposo provvede direttamente al lavaggio e alla gestione della biancheria personale dell'Ospite, secondo le modalità concordate con il contraente. Tale servizio è incluso nella retta per le tipologie di Servizio Residenziale. All'atto dell'ingresso, ogni capo di abbigliamento verrà contrassegnato con il nome dell'Ospite; la Struttura declina ogni responsabilità in caso di smarrimento di capi non debitamente nominati.

La gestione della biancheria è affidata al centro servizi interno, fatte salve diverse disposizioni condivise con il contraente. Si precisa che l'usura dei capi derivante dai lavaggi frequenti non potrà costituire motivo di indennizzo. La Direzione, inoltre, non assume responsabilità per eventuali danni occorsi durante il lavaggio o la stiratura di indumenti particolarmente delicati.

Alla cessazione del servizio tutta la biancheria personale verrà riconsegnata al contraente.

## **Art. 12 - SERVIZIO PARRUCCHIERE**

È disponibile un servizio di parrucchiere ed estetica (uomo/donna) presso i locali appositamente adibiti. Le prestazioni svolte da un professionista esterno possono essere prenotate in autonomia, seguendo le indicazioni riportate nella bacheca dedicata. Il costo del servizio è escluso dalla retta. Per ragioni di sicurezza, igiene e tutela della privacy degli Ospiti, non è consentito l'accesso in struttura a professionisti esterni non convenzionati.

## **Art. 13 – MODALITÀ E ORARI DI VISITA**

### **13.1. Accesso alla struttura**

L'accesso dei familiari e dei conoscenti è libero. Tuttavia, per garantire il regolare svolgimento delle varie attività, si raccomanda di effettuare le visite nelle seguenti fasce orarie:

- dalle ore 10:30 alle 12:00
- dalle ore 15:00 alle 17:30.

Eventuali esigenze specifiche o deroghe ai suddetti orari dovranno essere concordate preventivamente con la Coordinatrice o con l'Assistente Sociale.

### **13.2. Regole di comportamento**

Le visite devono essere svolte in modo da non intralciare le attività assistenziali e nel pieno rispetto della privacy e del riposo di tutti i residenti. Qualora l'Ospite si trovi allettato, è consentito l'ingresso nella stanza a un massimo di due persone per volta. I visitatori sono tenuti ad allontanarsi temporaneamente qualora il personale debba prestare assistenza o interventi indifferibili.

**13.3. Uscite e responsabilità:** i familiari possono accompagnare l'Ospite all'esterno della Struttura previa autorizzazione del personale infermieristico o del Medico competente. All'atto dell'uscita, l'accompagnatore si assume la piena responsabilità della tutela dell'Ospite, con particolare riferimento alla prevenzione di cadute e all'osservanza del regime alimentare prescritto (evitando la somministrazione di cibi o bevande non conformi alla dieta indicata).

## **Art. 14 - CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITÀ CIVILE**

La Struttura garantisce la custodia di beni, valori e denaro dell'Ospite esclusivamente qualora gli stessi siano stati formalmente consegnati alla Direzione o al personale incaricato, secondo le procedure organizzative vigenti.

Per quanto concerne i beni non affidati in custodia e mantenuti nella diretta disponibilità dell'Ospite, la Direzione declina ogni responsabilità in ordine a eventuali smarrimenti, sottrazioni o danneggiamenti, fatte salve le ipotesi di dolo o colpa grave imputabili al personale.

La Struttura non può, inoltre, assumere obblighi di vigilanza continuativa e individuale su oggetti di uso quotidiano che restano sotto il controllo dell'Ospite (quali, a titolo esemplificativo: protesi dentarie o acustiche, occhiali e altri effetti personali non formalmente consegnati).

In particolare, in presenza di stati di non autosufficienza o compromissione cognitiva, la Struttura non può garantire una sorveglianza costante sui singoli beni personali a fronte di comportamenti imprevedibili dell'Ospite, salvo i casi in cui tali beni siano stati presi in carico secondo i protocolli interni. Resta fermo il diritto dell'Ospite o del Contraente di segnalare tempestivamente qualsiasi anomalia o danneggiamento per consentire le opportune verifiche del caso.

## **Art. 15 - COMITATO FAMILIARI DEGLI OSPITI**

**15.1.** La Struttura promuove e favorisce la costituzione di un "Comitato Familiari degli Ospiti", volto a perseguire le seguenti finalità:

- collaborare con la Direzione per garantire un'assistenza costantemente orientata ai bisogni dell'Ospite;
- sottoporre alla Direzione suggerimenti e proposte relativi ad attività, programmi e progetti riguardanti la gestione dei residenti; segnalare eventuali disservizi o situazioni di non conformità.

**15.2.** Il familiare, in piena autonomia e libertà di scelta, può aderire al Comitato contattando i referenti i cui recapiti sono esposti nella bacheca informativa all'ingresso. È fatta salva la possibilità di richiedere copia del modulo di adesione.

## **Art. 16 - SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO**

Qualsiasi segnalazione inerente al servizio erogato può essere inoltrata alla Direzione della Casa di Riposo e Soggiorno "Don Vittorio Allegri" - Centro Servizi E.T.S., utilizzando l'apposito modulo disponibile presso la reception, oppure inviando una comunicazione scritta all'indirizzo e-mail: [info@cdrsalzano.it](mailto:info@cdrsalzano.it)

Letto, confermato e sottoscritto

Salzano, li \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Firma dell'Ospite/Esercente la Responsabilità

\_\_\_\_\_

Per specifica accettazione degli articoli e relativi paragrafi 2 Accoglimento, 3 Corrispettivi, 14 Custodia valori e responsabilità civile

Il contraente \_\_\_\_\_



**ALLEGATO C**

**INFORMATIVA PRIVACY - OSPITI E FAMILIARI**

**PREMESSA**

In ottemperanza agli obblighi previsti dal Regolamento Europeo Privacy UE/2016/679 (GDPR) con la presente intendiamo informarla che la nostra struttura in qualità di Titolare sottoporrà a trattamento i dati personali che La riguardano e che ci sono stati o ci potranno venire - da Lei o da altri soggetti – comunicati. Il trattamento dei dati, da Lei liberamente conferiti o in altro modo raccolti, sarà effettuato nel rispetto delle norme privacy in vigore.

**Art. 1 – TITOLARE DEL TRATTAMENTO**

Casa di Riposo e Soggiorno “Don Vittorio Allegri” ETS

Via V. Allegri, 5 – 30030 Salzano (Ve)

P.IVA 04408430272

Cod. Fisc. 82004450274

Responsabile della protezione dei dati (DPO): [dpo@cdrsalzano.it](mailto:dpo@cdrsalzano.it).

**Art. 2 - QUALI SONO I DATI TRATTATI**

I dati personali che potremmo trattare sono:

- Dati personali comuni (p.es. nome, cognome, data e luogo di nascita, residenza, domicilio, immagini);
- Dati di natura finanziaria/reddituale;
- Particolari categorie di dati acquisiti tanto in fase di ingresso dell'ospite (dati sanitari, SVAMA, nominativo amministratore di sostegno o familiari), quanto in fase di rapporto;
- Dati relativi a familiari o soggetti terzi che abbiano la legale rappresentanza dell'ospite e/o ne curino gli interessi.

I dati personali ivi indicati saranno trattati per le finalità in prosieguo indicate con modalità cartacee o informatizzate, conformemente a misure di sicurezza anche organizzative adeguate alla natura del Titolare ed alla natura dei trattamenti dallo stesso svolti. I dati personali non saranno trattati al di fuori dello spazio economico europeo.

**Art. 3 - TEMPO E LUOGO DI CONSERVAZIONE DEI DATI**

I Dati Personali saranno conservati solo per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti o per qualsiasi altra legittima finalità. Pertanto se i Dati Personali sono trattati per due differenti finalità saranno conservati fino a che non scada la finalità con il termine più lungo; tuttavia non saranno più utilizzati i Dati Personali per quella finalità il cui periodo di conservazione sia venuto meno.

Ad ogni modo, l'accesso alla Sue informazioni è limitato a coloro che necessitano di utilizzarle ed in relazione al ruolo ricoperto all'interno della struttura.

Dati relativi alla Cartella Clinica: 20 anni dal termine del rapporto.

Adempimento degli obblighi contrattuali: i dati trattati per adempiere qualsiasi obbligazione contrattuale con Lei, potranno essere conservati per tutta la durata del contratto oltre che per i successivi 10 anni dal termine dell'anno fiscale seguente a quello di competenza, per affrontare qualsiasi accertamento e/o controversia.

Nel caso di controversie: nel caso in cui sia necessario difenderci o agire o anche avanzare pretese nei confronti Suoi o di terze parti, potremmo conservare i dati personali che riterremo ragionevolmente necessario trattare per tali fini, per il tempo in cui tale pretesa possa essere perseguita.

## **Art. 4 - TEMPO E LUOGO DI CONSERVAZIONE DEI DATI**

I dati da Lei forniti verranno trattati per le seguenti finalità:

- Per lo svolgimento delle attività di cura e assistenza previste dal contratto o da obblighi di legge in capo al Titolare;
- Per esigenze relative alla stipula di contratti e incarichi, alla relativa esecuzione, alle successive modifiche o variazioni e per qualsiasi obbligazione prevista per l'adempimento degli stessi.
- Per esigenze di tipo operativo, organizzativo, gestionale, fiscale, assicurativo e contabile relative al rapporto instaurato.
- Per adempiere a qualunque tipo di obbligo previsto da leggi anche del settore comunicazioni obbligatorie con gli Enti pubblici nei casi previsti dalla legge.
- Per fini di Controllo Accessi e Sicurezza.
- Per fini di comunicazione verso l'esterno di attività educative, ricreative e di socializzazione.

## **Art. 5 - TEMPO E LUOGO DI CONSERVAZIONE DEI DATI**

Il trattamento sarà effettuato manualmente o in maniera parzialmente automatizzata e potrà consistere nelle seguenti operazioni: raccolta, registrazione, organizzazione e conservazione; consultazione e utilizzo; elaborazione, modificazione; selezione, estrazione, raffronto; interconnessione; trasmissione e comunicazione; cancellazione e distruzione; diffusione (limitatamente ad immagini fotografiche e previo consenso). Il trattamento sarà effettuato sia con l'utilizzo di supporti cartacei che con l'ausilio di strumenti elettronici, informatici e telematici idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

## **Art. 6 - TEMPO E LUOGO DI CONSERVAZIONE DEI DATI**

Il conferimento dei dati è obbligatorio e non necessita del Suo consenso per le finalità connesse a:

- obblighi di legge;
- instaurazione, gestione e prosecuzione del rapporto contrattuale;
- l'esecuzione di compiti di interesse pubblico o esercizio di pubblici poteri di cui siamo stati investiti;
- il perseguimento di legittimi interessi del Titolare, quali per esempio la difesa in giudizio o la tutela di interessi economici;

Il rifiuto a fornire in tutto o in parte i dati di cui sopra potrebbe comportare l'impossibilità da parte nostra di effettuare la regolare erogazione dei servizi richiesti.

Il conferimento dei dati è facoltativo e necessita del Suo consenso:

- per la pubblicazione di immagini sui social-network, quotidiani o altri mezzi di comunicazione;
- trasmissione di immagini, per mezzo strumenti di comunicazione, ai familiari appositamente indicati nel contratto (es. invio di foto ai familiari tramite WhatsApp);
- l'utilizzo del Dossier Sanitario Elettronico.

Il rifiuto dei consensi facoltativi non ha conseguenze sui servizi forniti.

## **Art. 7 - COMUNICAZIONE DEI DATI**

Solo e soltanto per le specifiche finalità connesse al rapporto, e nei limiti della stretta indispensabilità, i dati personali potranno essere comunicati, oltre agli Enti pubblici o pubbliche autorità cui sussiste l'obbligo di comunicazione a:

- Responsabili del Trattamento;
- Associazioni di trasporto ospiti; Professionisti di area sociale, socio-sanitaria e sanitaria; Volontari; Consulenti e Società di Consulenza; Amministratori di Sistema; Liberi Professionisti; Istituti Bancari e Assicurativi; Revisori; Studi Commercialisti; Istituti per i tirocini.
- Incaricati del Trattamento: Dirigenti; Area Sanitaria; Amministrazione; Area Educativa e Sociale.

I dati idonei a rivelare lo stato di salute non saranno comunque in alcun caso diffusi.

Solo e soltanto con l'espresso consenso potranno essere diffusi e/o comunicati all'esterno immagini relative a momenti di convivialità nella Struttura, con il fine di promuovere le attività.

## **Art. 8 - DIRITTI DELL'INTERESSATO**

Utilizzando i dati di contatto riportati al punto 1, Lei potrà sempre richiedere in qualsiasi momento copia dei Suoi dati personali, informazioni in merito alla località in cui i Suoi dati personali sono trattati e un elenco aggiornato con gli estremi

identificativi di tutti i Responsabili del Trattamento autorizzati al trattamento dei Suoi dati. In ogni momento, potrà liberamente revocare il consenso prestato, senza alcun onere e pregiudizio per la liceità dei trattamenti fino a quel momento svolti, ed esercitare i seguenti diritti: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, portabilità, fermo restando eventuali limitazioni previste dall'art. 23 del Gdpr.

Potrà altresì rivolgersi all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali allorché ritenga leso un Suo diritto garantito dal Gdpr o dalla normativa nazionale in materia di protezione dati personali.

## **ADDENDA: DOSSIER SANITARIO ELETTRONICO**

La Casa di Riposo e Soggiorno "Don Vittorio Allegri" ETS, in qualità di titolare del trattamento dei dati, informa che al fine di migliorare il processo di cura della salute si avvale di uno strumento informativo denominato Dossier Sanitario Elettronico (DSE).

Per DSE s'intende l'insieme dei dati sanitari in formato elettronico relativi allo stato di salute del paziente/ospite, raccolti in occasione di eventi clinici presenti e passati relativi a prestazioni effettuate all'interno della struttura.

Il DSE può essere costituito esclusivamente con il consenso dell'ospite o chi ne amministri gli interessi conformemente a legge, e le informazioni sanitarie in esso contenute o trattate sono accessibili ai soli professionisti autorizzati per finalità di cura e per il tempo in cui si articola la presa in carico dell'ospite.

In particolare, il dossier consente al personale sanitario di avere un quadro clinico il più completo possibile e di disporre delle informazioni relative alla salute dell'ospite al fine di potergli offrire un'assistenza sempre più adeguata.

L'accesso al dossier è protetto ed è riservato soggetti autorizzati, mediante procedure di autenticazione, che permettono di identificare e tracciare l'identità dell'operatore, che abbia accesso alle informazioni trattate tramite DSE.

### **Consenso alla costituzione e alla consultazione del DSE**

La creazione del DSE e la consultazione delle informazioni in esso indicizzate sono operazioni che possono avvenire solo attraverso il consenso specifico ed espresso dell'interessato. Si informa che il consenso alla creazione del dossier è libero e facoltativo ed un eventuale rifiuto a costituire il DSE non avrà conseguenze negative sulla possibilità di usufruire delle prestazioni sanitarie richieste. Il consenso alla costituzione del dossier sanitario può essere raccolto dal personale sanitario anche in forma orale, con contestuale annotazione informatica della dichiarazione espressa dell'ospite o da chi ne ha legale rappresentanza, al momento della Sua presa in carico.

Parimenti è necessario manifestare consenso all'utilizzo dei dati clinici pregressi, o comunque formati precedentemente alla costituzione del DSE e alla consultazione degli stessi da parte del personale sanitario.

### **Modifica, revoca o mancato consenso al trattamento mediante DSE**

Il consenso alla costituzione del DSE e al trattamento tramite dossier dei dati può essere modificato o in ogni momento utilizzando i canali del contatto del Titolare.

In caso di revoca del consenso alla costituzione del DSE, non sarà più possibile la visualizzazione del dossier e delle informazioni in esso contenute, fino ad eventuale nuova dichiarazione di consenso.

L'eventuale diniego totale o parziale alla visualizzazione del DSE non incide sulla possibilità di accedere alle cure richieste.

Si ritiene opportuno informare gli interessati circa l'importanza di tale strumento, al fine di assicurare l'agevole utilizzo dei dati disponibili che consentirà una prestazione calibrata sulle informazioni ricevute.

### **Diritto di oscuramento**

Una volta espresso il consenso al trattamento dei dati mediante DSE, al paziente è data la possibilità di non rendere visibili e consultabili sullo stesso i dati relativi ai singoli episodi di cura

L'oscuramento dell'evento clinico, revocabile nel tempo, avviene con modalità tecniche tali da garantire che i soggetti abilitati alla consultazione del dossier sanitario non possano né visualizzare l'evento oscurato.

PER MAGGIORE CONTEZZA DEL DOSSIER SANITARIO ELETTRONICO ED AI DIRITTI CHE SPETTANO IN QUALITÀ DI INTERESSATO SI RINVIA ALL'INFOGRAFICA DEL GARANTE

<https://www.garanteprivacy.it/documents/10160/0/Infografica+linee+guida+dossier+sanitario+elettronico.pdf/c4351d97-c663-41cc-8b3a-37abe0433995?version=1.1>





## PER SOTTOSCRIZIONE DELLA PRESA VISIONE DELL'INFORMATIVA ED EVENTUALE ESPRESSO CONSENSO

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_ Codice fiscale \_\_\_\_\_

In qualità di:

Ospite                       Persona delegata                       Amministratore di sostegno                       Tutore legale

di \_\_\_\_\_ Codice fiscale \_\_\_\_\_

### dichiaro:

di aver preso conoscenza delle informazioni contenute nell'informativa privacy allegata e di prestare libero e informato consenso alle seguenti tipologie di trattamento:

#### 1. DOSSIER SANITARIO ELETTRONICO

##### In relazione all'utilizzo del Dossier Sanitario Elettronico

- acconsento                       non acconsento

alla costituzione del Dossier Sanitario Elettronico, per le finalità di cura specificate nell'informativa

- acconsento                       non acconsento

ad inserire nel Dossier Sanitario, eventi clinici precedenti all'ingresso in struttura per le finalità di cura specificate nell'informativa.

#### 2. INVIO TELEMATICO DOCUMENTAZIONE (Delibera Garante Privacy 36-2009)

Su richiesta e previo consenso espresso dell'Ospite, del Contraente o del soggetto legittimato, la documentazione amministrativa e/o sanitaria relativa all'Ospite potrà essere trasmessa, ove richiesta, anche mediante posta elettronica ordinaria senza password aggiuntiva all'indirizzo indicato dal richiedente, quale modalità alternativa alla consegna in formato cartaceo o a mezzo PEC dei referti clinici. La richiesta di spedizione di documentazione meramente amministrativa (no referti) a mezzo mail può avvenire, previa esplicita richiesta, anche in assenza di password aggiuntiva. La trasmissione avverrà esclusivamente all'indirizzo e-mail indicato e dichiarato nella piena disponibilità del destinatario, che prende atto dei rischi residui connessi all'utilizzo della posta elettronica e solleva la Struttura da responsabilità derivanti da accessi non autorizzati imputabili a errata indicazione dell'indirizzo, utilizzo condiviso della casella di posta o mancata adozione di adeguate misure di sicurezza da parte del destinatario.

Il trattamento dei dati, anche relativi alla salute, avviene sulla base del consenso dell'interessato, ai sensi degli artt. 6, par. 1, lett. a) e 9, par. 2, lett. a) del Regolamento (UE) 2016/679. **Il consenso è facoltativo e revocabile in qualsiasi momento**, senza pregiudizio per l'erogazione delle prestazioni o per la consegna della documentazione con modalità tradizionali. **Le modalità operative di trasmissione della documentazione sanitaria in formato elettronico avvengono nel rispetto delle Linee guida in materia di refertazione on line emanate dal Garante per la protezione dei dati personali**, nonché della normativa vigente in materia. La Struttura conserverà copia della documentazione trasmessa e dei dati personali trattati per il tempo necessario alle finalità indicate (prescrizione responsabilità contrattuale 10 anni), nonché per l'eventuale tutela dei propri diritti, nel rispetto della normativa vigente.

Tanto detto e compreso.

**Presta il consenso** all'invio via e-mail della documentazione amministrativa e/o sanitaria a mezzo posta elettronica ordinaria

- acconsento                       non acconsento

Indirizzo e-mail indicato per l'invio (controllare scrupolosamente l'accuratezza dell'ortografia) \_\_\_\_\_

Dichiara che l'indirizzo e-mail indicato è nella propria **piena ed esclusiva disponibilità**.

- acconsento  non acconsento

Dichiara di essere consapevole dei rischi residui connessi all'uso della posta elettronica in assenza di password e richiede espressamente di volere ricevere **anche la documentazione sanitaria (referti)** in allegato non cifrato a mezzo posta ordinaria.

- acconsento  non acconsento

Dichiara di essere consapevole dei rischi residui connessi all'uso della posta elettronica in assenza di password e richiede espressamente di volere ricevere la **documentazione amministrativa** in allegato non cifrato a mezzo posta ordinaria.

- acconsento  non acconsento

### 3. MATERIALE FOTOGRAFICO E/O AUDIOVISIVO

In relazione alla raccolta di materiale fotografico e/o audiovisivo, esprimo il consenso, libero e revocabile, da intendersi rilasciato a titolo gratuito senza diritto alla remunerazione per l'utilizzo, a:

- a. realizzazioni fotografiche e/o audiovisive da parte del personale della Cdr o terzi delegati alla mera esecuzione del compito, realizzata in costanza di attività per uso interno destinati alla cessione ai familiari degli ospiti, quali realizzazione di calendari, mostre, album di ricordi

- acconsento  non acconsento

- b. realizzazioni fotografiche e/o audiovisive da parte del personale della Cdr o terzi delegati alla mera esecuzione del compito, realizzate in costanza di attività, destinate ad uso esterno per finalità di promozione delle attività del centro anche a mezzo portale e social

- acconsento  non acconsento

Il mancato consenso non pregiudica in alcun modo la partecipazione alle attività.

### 4. ATTIVITA' DEGLI EDUCATORI E DEL CENTRO

In relazione all'organizzazione delle attività e condivisione dei momenti comuni, all'inserimento e alla partecipazione, salvo cancellazione, in chat temporanee e dedicate, anche a mezzo WhatsApp, gestite dagli educatori, ed allo scambio in quella sede delle immagini attinenti alle attività svolte, consapevole che l'utilizzo di WhatsApp, da luogo all'interazione con la Piattaforma del Gruppo Meta, conformemente alla privacy policy in cui la Casa di Riposo non può intervenire.

[https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea/?locale=it\\_IT](https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea/?locale=it_IT)

- acconsento  non acconsento

Il mancato consenso non pregiudica in alcun modo la partecipazione alle attività.

Le ricordiamo che Lei ha il diritto di revocare in qualsiasi momento il consenso prestato; tale revoca, tuttavia, non pregiudica in alcun modo la liceità dei trattamenti da noi svolti sulla base del consenso da Lei precedentemente accordatoci.

Salzano, li \_\_\_\_\_

Firma dell'Interessato o del suo rappresentante

\_\_\_\_\_

Firma per accettazione nel caso di secondo familiare

\_\_\_\_\_



ALLEGATO D

PIANIFICAZIONE DELLA FREQUENZA SETTIMANALE.

IL SIGNOR/RA \_\_\_\_\_

Data inizio:	<input type="checkbox"/> inizio servizio	<input type="checkbox"/> chiusura servizio	<input type="checkbox"/> variazione frequenza
	<input type="checkbox"/> altro:		
Note: viene concordata una frequenza settimanale nelle giornate del _____ _____			
Data sottoscrizione	Firma garante	L'Assistente Sociale	

Data inizio:	<input type="checkbox"/> inizio servizio	<input type="checkbox"/> chiusura servizio	<input type="checkbox"/> variazione frequenza
	<input type="checkbox"/> altro:		
Note: viene concordata una frequenza settimanale nelle giornate del _____ _____			
Data sottoscrizione	Firma garante	L'Assistente Sociale	

Data inizio:	<input type="checkbox"/> inizio servizio	<input type="checkbox"/> chiusura servizio	<input type="checkbox"/> variazione frequenza
	<input type="checkbox"/> altro:		
Note: viene concordata una frequenza settimanale nelle giornate del _____ _____			
Data sottoscrizione	Firma garante	L'Assistente Sociale	

Data inizio:	<input type="checkbox"/> inizio servizio	<input type="checkbox"/> chiusura servizio	<input type="checkbox"/> variazione frequenza
	<input type="checkbox"/> altro:		
Note: viene concordata una frequenza settimanale nelle giornate del _____ _____			
Data sottoscrizione	Firma garante	L'Assistente Sociale	