CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale "**San Giuseppe"** autorizzata all'esercizio e accreditata dalla Regione Puglia con Determinazione del Dirigente Sezione Strategie e Governo dell'Offerta n.252 del 9 agosto 2023

Sommario

PRESENTAZIONE DELLA "RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE SAN GIUSEPPE" 4
LA MISSION 6
DOVE SIAMO 8
L'INTERNO DELLA RESIDENZA 8
ORGANIZZAZIONE E OFFERTA DEI SERVIZI 8
IL NOSTRO SERVIZIO 9
DURATA DEL TRATTAMENTO 10
COMUNICAZIONI AGLI OSPITI. (modalità di informazione sul servizio) 10
DOTAZIONE DEL PERSONALE 11
IL NOSTRO SERVIZIO DI RIABILITAZIONE 12
Servizio palestra e fisioterapia 12
Servizio barbiere/parrucchiere/estetista 12
Servizio di guardaroba 12
Angolo ristoro 13
Servizio Pulizia Locali 13
Telefonate agli Ospiti 13
La nostra cucina interna 13
LA NOSTRA GIORNATA TIPO 13
Come garantiamo l'assistenza sanitaria I medici 14
Gli infermieri 14
Attività specialistiche 14
Servizio farmacia 14
Trasferimento salme 14
Come lavoriamo per assistere l'ospite 15
ACCESSO AI SERVIZI 15
COME ACCEDERE AI SERVIZI DELLA RSA 15
COME FACCIAMO L'AUTOCONTROLLO DEI SERVIZI 16
TARIFFE DELLE PRESTAZIONI OFFERTE 17
TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E LORO FAMILIARI 17
RECLAMI 18
- inviando una mail all'indirizzo info@residenzasangiuseppe.com 18

- attraverso il sito web www.residenzasangiuseppe.com dalla sezione “contattaci” 18
PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI 18
COME RAGGIUNGERCI 19
MODALITÀ DI CONSEGNA DEI REFERTI ANCHE AI FINI DELLA TUTELA DEI DATI PERSONALI 19
DIMISSIONI 19
PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI 19
TITOLO I – QUALITA’ DELLA VITA 20
TITOLO II – ADATTAMENTO PERMANENTE DEI SERVIZI 21
TITOLO III – ACCESSO ALLE CURE 21
INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e del d.lgs. 196/2003 e s.m.i 22
TITOLARE DEL TRATTAMENTO 22
RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI 22
FINALITA’ DEL TRATTAMENTO 22
BASE GIURIDICA DELTRATTAMENTO 22
PERIODO DICONSERVAZIONE 24
SOGGETTI AUTORIZZATI 25
RECLAMI OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI 26

La cura della persona all'interno della comunità implica uno sguardo intenzionale a 360°: "Comunità presuppone l'uomo considerato nella sua interezza piuttosto che nell'uno o l'altro dei ruoli, presi separatamente, che egli può assumere in un sistema sociale...Comunità è una fusione di sentimento e di pensiero, di tradizione ed impegno, di appartenenza e volizione...Il suo archetipo, sia storico che simbolico, è la famiglia..-" (Nisbet) "**Community care** consiste in forme di assistenza e di supporto erogate tanto "nella" comunità quanto "dalla" comunità, attivate in vario modo da operatori pubblici, da privati, da volontari o dai cosiddetti informal carers (ovvero parenti, amici, vicini di casa, ecc.)
Ciascuno di noi, infatti, può trovarsi in un momento della sua vita, in particolare difficoltà. Improvvisamente allora si diviene, per il nostro sistema assistenziale e sanitario, "persona fragile". Essere "fragili" significa innanzitutto avere bisogno di sostegno, cioè di persone che ci prendano in carico e di punti di riferimento che siano per noi chiari e solidi.
Il nostro sistema dei servizi è complesso e spesso poco chiaro per gli stessi operatori che vi lavorano costantemente all'interno.
Fare chiarezza è un impegno serio per tutti noi che, oltre ad essere operatori dei servizi, siamo anche cittadini e diverremo, prima o poi, persone "fragili" noi stessi.
Abbiamo quindi scelto questi particolari occhiali con i quali vede il mondo chi è in stato di bisogno e da questa prospettiva abbiamo cercato di aggiornare la Carta dei Servizi della nostra Struttura.
Crediamo che il primo obiettivo da raggiungere con questo documento sia aiutare le persone che hanno bisogno del nostro servizio a riconoscere in noi un punto di riferimento sicuro, fornendo da subito informazioni chiare e comprensibili e con esse la certezza che alcune risposte possano

facilmente essere richieste e ottenute. Ci impegniamo ad accogliere le osservazioni che nel corso del tempo verranno proposte da utenti, familiari e da quanti vorranno aiutarci a rendere migliore il nostro servizio. Terremo conto infine dei reclami dei nostri utenti al fine di renderli anch'essi utili ad evitare errori futuri.

PRESENTAZIONE DELLA "RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE SAN GIUSEPPE"

La Residenza Sanitaria Assistenziale completamente ristrutturata ha una superficie coperta di circa 3000 mq. su due livelli e 2 pertinenze scoperte di ca. 600 mq cad..
La zona notte, situata al primo piano, è stata dimensionata per un numero di posti letto variabile da uno a due, ogni camera è stata dotata di bagno assistito.
Le camere hanno le superficie richiesta dalla normativa regionale, sono areate da ampie superfici vetrate, tali da permettere anche un'ottimale illuminazione diurna. Le camere sono state dotate di impianto di riscaldamento di tipo autonomo con alimentazione a metano per la climatizzazione invernale e di impianto a pompa di calore per la climatizzazione estiva, questo a garantire le condizioni microclimatiche necessarie. Gli arredi, esteticamente gradevoli, sono di tipo tecnico con letti a 3 snodi e 4 sezioni, al fine di conferire il massimo confort alberghiero agli ospiti
Al piano terra sono situati la Cappella, la sala pranzo, la zona soggiorno, il laboratorio per l'attività occupazionale, la sala proiezione, la palestra, la zona fisioterapica e la cucina e la lavanderia.
Gli ambienti sono tutti accessibili, in specifico comunque i portatori di handicap possono entrare liberamente da ingressi muniti di rampe, in particolare le porte consentono il transito e gli spazi antistanti e retrostanti risultano complanari, non sono di tipo girevoli o a ritorno automatico, i pavimenti sono orizzontali e complanari e non presentano dislivelli, gli arredi sono tali da non creare ostacolo al movimento.

I corridoi sono stati dotati di corrimano per agevolare il camminamento degli ospiti, inoltre la Residenza è dotata di due ascensori e un elevatore.

LA MISSION

La Residenza Sanitaria Assistenziale "San Giuseppe" si propone l'obiettivo di garantire la possibilità agli Ospiti di essere ancora i protagonisti del proprio tempo con il migliore livello possibile di qualità della vita indipendentemente dalle condizioni di disabilità fisiche psichiche o sensoriali di ciascuno.
La centralità dell'individuo, inteso come soggetto del proprio iter di recupero e/o di tutela, e l'umanizzazione della presa in carico sono elementi imprescindibili per l'ottenimento del risultato qualitativo proposto.
Il rispetto della persona, qualsiasi sia lo stato fisico, psichico o sensoriale e qualunque siano i margini di reversibilità del suo status patologico, unito alla professionalità degli operatori ed al rispetto della normativa vigente per la presa in carico, cura e tutela di soggetti "deboli" sono i cardini su cui imperniare il processo socio sanitario mirato al mantenimento del livello di autosufficienza raggiunto ed alla prevenzione delle complicazioni.
L'attività della nostra Residenza si ispira e si indirizza al rispetto delle norme etiche, morali, professionali, sanitarie e giuridiche. Inerenti l'esercizio della medicina in tutte le sue articolazioni.
Il comportamento di tutti gli operatori si attiene al massimo rispetto del codice deontologico attraverso l'adesione ai fondamentali canoni del rispetto dei diritti universali dell'uomo.
Nel perseguire questi obiettivi la Residenza Sanitaria Assistenziale San Giuseppe garantisce a tutti i suoi Ospiti il rispetto di principi fondamentali quali:

❖ Eguaglianza

La nostra Residenza prende in considerazione l'individuo come "persona" a cui prodigare tutte le cure necessarie, nella consapevolezza di svolgere un servizio fortemente orientato alla solidarietà ed ai valori sociali, che, come tale, deve essere prestato a tutti, senza discriminazione alcuna.
L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.
L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non invece quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

❖ Imparzialità

Il personale della Residenza Sanitaria Assistenziale "San Giuseppe" è improntato su caratteri ben precisi: professionalità, obiettività, giustizia ed imparzialità, nel pieno rispetto dei principi della dignità umana e dell'uguaglianza e dei doveri d'ufficio e deontologici. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

❖ Continuità

Le prestazioni sanitarie ed i servizi erogati nella nostra Residenza Sanitaria Assistenziale, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, sono garantiti con continuità, regolarità e senza interruzioni, nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro.

❖ Diritto di scelta

La «libertà di scelta del luogo di cura», ovvero la libertà di scelta del soggetto erogatore delle prestazioni da parte degli utenti, costituisce, prima che un principio affermato nella legislazione statale in materia di tutela della salute, uno specifico aspetto della libertà di cura garantita dall'art. 32 Cost. quale particolare dimensione del diritto fondamentale alla salute.

❖ Partecipazione

È sempre garantita la partecipazione dell'Ospite alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti della Struttura.
L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso della Struttura. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati.
L'Utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Struttura dà immediato riscontro all'Utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.
La Struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso.
La partecipazione dell'Ospite alle attività di assistenza ed al miglioramento dei servizi offerti anche attraverso l'Ascolto e la compilazione di questionari periodici di gradimento, che vengono somministrati in prims all'Ospite oltreché alla famiglia o altri punti di riferimento (dello stesso) per la struttura. Tale partecipazione rappresenta un elemento insostituibile per il miglioramento e valutazione continua dei servizi erogati ed ha come fine ultimo quello di consentire all'assistito di decidere consapevolmente della propria salute e della propria qualità di vita.

❖ Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.
L'organizzazione della RSA e l'erogazione delle prestazioni si uniformano ai criteri di efficienza e di efficacia.

- efficaci, ossia potenzialmente in grado di determinare effetti positivi sullo stato di salute;
- efficienti, ossia ottenute con il migliore utilizzo possibile delle risorse disponibili. La Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

DOVE SIAMO

La Struttura ha sede in Via Santa Lucia 29/c a Canosa di Puglia (BT). E' facilmente raggiungibile provenendo dal casello autostradale (uscita Canosa) direzione Canosa.
La Struttura è raggiungibile seguendo le indicazioni stradali che gli utenti trovano giungendo in città.

L'INTERNO DELLA RESIDENZA

Attualmente la capacità residenziale complessiva dell'Ente è di 72 posti letto per autosufficienti e non; con stanze singole e doppie collocate al primo piano e a piano terra. La zona living è situata al piano terra.
La struttura è servita da un ascensore e un montalettighe.
Tutti i nuclei sono dotati di bagni attrezzati.
I piani a terra sono riservati alle attività di incontro e socializzazione.
Per questo non vi sono collocate camere ma soggiorni, sale da pranzo e sale per le attività riabilitative/animative.
Al piano terra, inoltre, trova collocazione una palestra per attività motorie e riabilitative degli anziani ed una sala riunioni.
Infine, all'interno della Residenza è a disposizione degli ospiti una Cappella, per il servizio religioso.
L'area giardino ha **finalità terapeutiche** e si configura come uno **spazio dei sensi**, (il tatto, l'olfatto, la vista, l'udito), e uno **spazio connettivo**. Il primo caratterizzato da piccole zone con spazi dedicati a specifiche essenze: aree colorate (piante selezionate in modo da garantire una corretta distribuzione cromatica) e aree aromatiche (piante che emettono profumazione intense al solo sfregamento delle foglie). Il secondo è dato dal manto erboso e dagli elementi arborei.

ORGANIZZAZIONE E OFFERTA DEI SERVIZI

I NOSTRI UFFICI
Per ottenere informazioni per eventuali domande d'ingresso o di fruizione degli altri servizi offerti gli uffici che possono essere utili sono i seguenti:
SEGRETERIA:
l'apposito sportello è aperto al pubblico nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 18.00
Alla Segreteria ci si rivolge per le seguenti informazioni:
- informazioni per quanto riguarda gli altri servizi e relativi orari di ricevimento;
- altre informazioni di carattere generale.
- rette di ricovero;
- proposte di acquisti e forniture;
- servizio pulizia locali;
- manutenzioni varie;
- domande di assunzione per servizi generali (cucina, lavanderia, manutenzione).

ASSISTENTE SOCIALE.
L'Assistente Sociale riceve previo appuntamento.
All'Assistente Sociale ci si rivolge per:
- informazione relative alle accoglienze temporanee e definitive;
- segnalazioni di disservizi assistenziali e infermieristici.

IL NOSTRO SERVIZIO

Il servizio "Residenziale": serve ad accogliere continuativamente la persona a tempo indeterminato. La Casa offre ospitalità residenziale e prevede l'accoglienza per un periodo indeterminato. In base ai bisogni del singolo ospite vengono offerti molteplici interventi definiti attraverso l'apporto di più professionisti, al fine di garantire il miglior livello di vita della persona.

Tipologia delle prestazioni

Le RSA sono strutture sanitarie residenziali organizzate in nuclei per l'erogazione di percorsi assistenziali e riabilitativi con obiettivi ben definiti.

Il tutto nella garanzia e nel rispetto della tutela dei diritti e della dignità della Persona. Nella RSA vengono garantite tutte le prestazioni che concorrono al mantenimento delle capacità residue degli Ospiti, cioè al recupero dell'autonomia in relazione alla loro patologia per raggiungere e/o mantenere il miglior livello possibile di qualità di vita.

La nostra è una struttura a carattere residenziale, destinata ad accogliere anziani autosufficiente e non, ultra sessantaquattrenni, con temporanea, totale o prevalente limitazione della propria non autosufficienza, con particolare riguardo alle persone affette da malattie croniche, portatrici di patologie geriatriche.

Gli Obiettivi che ci si pone raggiungere determinate finalità sono:

- ATTIVARE i processi di: accoglienza, umanizzazione delle cure ed inclusione sociale;
- RISPONDERE AI BISOGNI specifici degli Ospiti;
- PROMUOVERE l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e con i Servizi presenti sul territorio;
- Concorrere al RAFFORZAMENTO DELLA RETE dei servizi Socio-Assistenziali territoriali;
- PRESERVARE LE CAPACITÀ' RESIDUE degli Ospiti e, laddove possibile, il loro recupero.
- OFFRIRE SUPPORTO AL MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO dello stato di salute e qualità di vita;
- PROMUOVERE E MANTENERE LA SOCIALIZZAZIONE i rapporti con l'ambiente esterno (tessuto sociale e familiare);
- PROMUOVERE E CONTROLLARE la qualità del servizio erogato.

La Residenza Sanitaria Assistenziale "San Giuseppe" al fine di concretizzare e raggiungere tali obiettivi e finalità è organizzata, secondo quanto disciplinato dalla normativa vigente (REGOLAMENTO REGIONALE DEL 21 Gennaio 2019, n.4) in nuclei dedicati per TIPOLOGIA ovvero:

- Estensiva anziani di Tipo A

Il nucleo di assistenza residenziale estensiva di tipo A ospita persone anziane, in età superiore ai sessantaquattro anni, che, pur non presentando particolari criticità e sintomi complessi, richiedono elevata tutela sanitaria con continuità assistenziale e presenza infermieristica sulle 24 ore.

- Estensiva demenze di Tipo B

Il nucleo di assistenza residenziale estensiva di tipo B ospita persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto l'età dei sessantaquattro anni, nelle fasi in cui il disturbo mnesico è associato a disturbi del comportamento e/o dell'affettività, che richiedono trattamenti estensivi di riorientamento e tutela personale in ambiente protetto.

- Mantenimento Anziani di tipo A

I nuclei di mantenimento ospitano persone anziane, in età superiore ai sessantaquattro anni, con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

I trattamenti, garantiti da un personale presente H24, di natura medico, infermieristica, riabilitativa e di orientamento in ambiente protesico e tutelare di lungoassistenza, finalizzati alla cura, recupero anche con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio- sanitaria.

All'atto della stesura di questa edizione della Carta dei Servizi la Residenza Sanitaria Assistenziale "San Giuseppe", secondo il R.R 4/2019 dispone di:

- 4 p.l. per gli Utenti rientranti nel nucleo di assistenza residenziale estensiva di tipo A
- 4 p.l. per gli Utenti rientranti nel nucleo di assistenza residenziale estensiva di tipo B
- 64 p.l. per gli Utenti rientranti nel nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo A di cui 51 accreditati con il SSN e 13 a libero mercato.

DURATA DEL TRATTAMENTO

Secondo quanto sancito dal Regolamento Regionale che disciplina le diverse articolazioni delle RSA la durata del trattamento per quanto riguarda gli utenti rientranti nel **nucleo estensivo**, è determinato nella durata dei 60 giorni con possibilità di proroga. La degenza è finalizzata al recupero e alla stabilizzazione psico-fisica degli ospiti ponendosi come obiettivo principale il rientro dell'utenza presso il proprio domicilio o a livello residenziale di mantenimento.
Diverso è invece nel caso dell'utenza rientrate nel **nucleo di mantenimento** la cui durata della decenza non è preordinata, è fissata in base alle condizioni dell'assistito, così come indicato nei PAI redatto dell'UVM ed è possibile richiedere proroga.

COMUNICAZIONI AGLI OSPITI. (modalità di informazione sul servizio)

Le comunicazioni riguardano:

● le informazioni sui diritti degli ospiti;
● le modalità previste per l'erogazione dei servizi;
● le modalità sul trattamento delle informazioni degli ospiti nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

Le comunicazioni vengono fornite in modo chiaro e semplice. Gli strumenti utilizzati per trasmettere le informazioni sono:

● **Carta dei servizi e Regolamento interno**

● **L'Ufficio Relazioni / Informazioni**:

DOTAZIONE DEL PERSONALE

La struttura, nello svolgimento della sua attività, si avvale delle seguenti categorie di personale:

- **Medico**, con mansione di Coordinatore sanitario, svolge attività di sorveglianza igienico-sanitaria, assicura la corretta compilazione e archiviazione della documentazione sanitaria dell'ospite, compresa la riservatezza dei dati sociosanitari; valida protocolli, procedure e linee guida in materia sanitaria e assistenziale e ne verifica la corretta applicazione; garantisce l'appropriatezza delle cure e vigila sulla qualità dell'assistenza. È responsabile della corretta conservazione, somministrazione e smaltimento dei farmaci e dei materiali in scadenza, compresa la gestione degli stupefacenti.
- **Personale Amministrativo** si occupa della gestione dei contratti sottoscritti per la

fornitura di beni, servizi e prestazioni intellettuali. Cura l'emissione e registrazione di tutte le operazioni contabili, quali fatture, incassi e pagamenti; cura i rapporti commerciali con fornitori, clienti; assicura tutti gli adempimenti contabili e fiscali di legge;

- **Infermiere** è responsabile dell'applicazione delle prescrizioni in materia infermieristica ed assistenziale, cura le registrazioni delle prescrizioni mediche, delle osservazioni e delle consegne effettuate durante il servizio; rileva la temperatura corporea e controlla l'alvo e la diuresi dell'ospite, provvede alla preparazione e somministrazione di farmaci, effettua medicazioni e procedure infermieristiche.
- **Psicologo** garantisce e redige programmi riabilitativi ed effettua valutazioni psicodiagnostiche. Si occupa del sostegno psicologico di ospiti sia a livello individuale che di gruppo e valuta le abilità cognitive dell'ospite. Cura i rapporti ospite-ospite ed i rapporti ospite/familiare-operatore.
- **Fisioterapista** attua programmi di riabilitazione e riattivazione funzionale, attività di ginnastica di mantenimento o specifica e tutte le altre forme di terapia fisica – anche con l'utilizzo di specifici strumenti – utili alle patologie dell'anziano; cura anche, con fase di addestramento ed istruzione degli operatori, la mobilizzazione, le posture, i trasferimenti ed in generale la tutela dei livelli di autonomia degli anziani nelle operazioni di vita quotidiana.
- **Assistente Sociale** cura i rapporti tra la struttura ed i pazienti con gli Uffici pubblici della Asl e dell'Amministrazione comunale e assicurando il disbrigo di pratiche amministrative.
- **Educatore professionale** sviluppa attività di vita comunitaria con finalità di integrazione sociale. Promuove lo sviluppo della crescita personale, della partecipazione sociale degli utenti, definendo interventi educativi, sociali e culturali rispondenti ai bisogni individuati, mediante momenti di animazione, comunicazione interpersonale, dinamica di gruppo.
- **Operatori Socio Sanitari** garantiscono la cura personale dell'igiene dell'ospite; il controllo e la variazione delle posture, in particolare durante il servizio notturno, l'effettuazione dei bagni protetti e delle attività connesse di cura della persona, la somministrazione di alimenti e bevande, l'aiuto dell'ospite in tutte le operazioni di vita quotidiana; la sorveglianza dell'ospite affinché non rechi danno a sé o ad altri;

- **Personale di Cucina** si occupa della preparazione dei pasti e alla pulizia della cucina secondo quanto stabilito dal manuale HACCP della struttura
- **Personale di Pulizia** si occupa della pulizia e detersione degli ambienti della struttura provvedendo anche alla loro sanificazione

IL NOSTRO SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Lo scopo del servizio di riabilitazione è favorire il benessere quotidiano degli anziani valorizzando le loro capacità e risorse, in collaborazione con tutto il personale della struttura.
L'équipe riabilitativa attualmente è composta da educatori professionali, fisioterapisti e psicologo e coordinato dal Coordinatore Sanitario.
Tutti questi professionisti formano una squadra che insieme opera nella programmazione e nella gestione delle attività.

L'équipe elabora programmi annuali riabilitativi e di socializzazione per favorire le potenzialità relazionali e il mantenimento di tutte le capacità della persona anziana, in un contesto di partecipazione alla vita quotidiana.
Inoltre ogni professionista ha una specifica professionalità che di seguito illustriamo brevemente.

Il fisioterapista si occupa di migliorare e/o di mantenere il grado di autonomia motoria degli anziani svolgendo, in palestra e ai piani, prestazioni riabilitative personalizzate o di gruppo. Collabora con il medico curante e con il medico fisiatra.
L'educatore professionale si occupa di favorire la socializzazione e di potenziare le possibilità relazionali degli anziani utilizzando strategie educativo-riabilitative in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana.
Lo psicologo si occupa della valutazione del profilo cognitivo, comportamentale e/o psicologico (affettivo-emotivo) degli anziani al fine di predisporre interventi terapeutici di sostegno e riabilitazione, sia individuali sia di gruppo.

Servizio palestra e fisioterapia

La Residenza è dotata di una palestra attrezzata all'interno della quale gli ospiti potranno usufruire dei servizi riabilitativi

Servizio barbiere/parrucchiere/estetista

Il servizio barbiere/parrucchiere ed estetico è offerto in struttura tutti i giorni

Servizio di guardaroba

Particolare cura viene riservata al guardaroba dell'ospite al fine di garantire un idoneo abbigliamento.
Al loro ingresso gli ospiti devono disporre di un corredo personale sufficiente a garantire una decorosa permanenza nella struttura.
Ciascun capo di abbigliamento deve essere contrassegnato a cura dei familiari con il numero assegnato.
Il servizio di lavanderia e stireria provvede al lavaggio della biancheria della Casa (lenzuola, asciugamani, teli, tovaglie), e al lavaggio, all'asciugatura e alla stiratura degli indumenti personali degli ospiti con l'esecuzione di piccoli rammendi, se necessari.

Angolo ristoro
All'interno della struttura è previsto un angolo ristoro per la distribuzione automatica di bevande calde, fredde e snack.

Servizio Pulizia Locali
Il servizio di pulizia viene garantito quotidianamente in sintonia con le attività svolte nei vari locali. Vengono effettuati anche interventi straordinari programmati con cadenza mensile e trimestrale e comunque all'occorrenza.

Telefonate agli Ospiti
È possibile per gli ospiti ricevere telefonate personali dall'esterno attraverso dei tablet con funzione di videochiamata.

La nostra cucina interna
Per la distribuzione dei pasti la Residenza protetta utilizza una cucina interna ben attrezzata nella quale presta servizio personale qualificato e specializzato, permettendo, un controllo diretto sulla qualità dei prodotti acquistati e una ottimale garanzia per le qualità organolettiche e nutrizionali dei cibi prodotti. Il nostro menù oltre a seguire l'andamento delle stagioni, ha la possibilità di rispondere, nel limite del possibile, ai gusti personali degli ospiti.
Il nostro impegno è rivolto prioritariamente agli ospiti che presentano problemi ad alimentarsi e che pertanto saranno supportati dal personale sociosanitario.
Il servizio offre una produzione specializzata di alta qualità di frullati.
I frullati vengono confezionati con prodotti base di prima qualità che vengono continuamente variati al fine di mantenere l'apprezzamento dei diversi gusti.
Viene curato anche l'aspetto cromatico in quanto i colori del frullato possono influenzare positivamente il desiderio dell'ospite di alimentarsi. Infine il procedimento di omogeneizzazione viene effettuato in modo tale da garantire il permanere di tutti i principi nutrizionali necessari per un'alimentazione sana.

LA NOSTRA GIORNATA TIPO

La giornata tipo si svolge tendenzialmente come da programma sotto indicato. La tempistica potrebbe subire delle variazioni sia per avvenimenti non programmati, sia per esigenze del singolo Ospite.
La RSA organizza le attività assistenziali in modo da rispettare il più possibile i ritmi e le abitudini degli Ospiti, compatibilmente con le esigenze della collettività.
ORARIO DELLE ATTIVITA':

- **h. 7.00** è previsto il **RISVEGLIO**: L' inizio della giornata è dedicato alla igiene personale ed alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dal personale affinché l'ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze, garantendo nel contempo il mantenimento della sua autonomia.
- **h.8.00 COLAZIONE**

- **h.10.00 GIRO BIBITE**
- **h. 11.45 PRANZO**
- **h. 13.00 RIPOSO POMERIDIANO**
- **h. 15.00 ALZATA E IGIENE**
- **h. 16.00 MERENDA**
- **h. 18.30 CENA**
- **h. 20.00 MESSA A LETTO (per tutti coloro che non vogliono vedere la tv, dedicarsi alla lettura o alla socializzazione).**

Le terapie farmacologiche vengono somministrate dall'infermiere secondo gli orari indicati nelle prescrizioni mediche.
Le attività fisioterapiche e occupazionali si svolgono tutti i giorni (dal lunedì al sabato).

Come garantiamo l'assistenza sanitaria I medici

La struttura si avvale del coordinamento sanitario affidato ad un medico geriatra impegnato con prevalenti compiti di coordinamento dell'intera attività socio-sanitaria. Il dietista con funzione di predisporre un menù per gli ospiti della struttura e per l'erogazione di pasti personalizzati.
Gli ospiti manterranno il loro medico curante.
I medici ricevono i familiari previo appuntamento telefonico in giorni e orari da concordarsi.

Gli infermieri

Nella Residenza opera una squadra di infermieri professionali che garantiscono i servizi infermieristici a favore degli ospiti. Responsabile dell'organizzazione infermieristica è il Coordinatore Sanitario.

Attività specialistiche

Vengono garantiti, nella Residenza protetta, i prelievi per esami e alcune visite specialistiche (neurologo, psichiatra, ecc.).
Altre visite vengono effettuate fuori dalla struttura presso i presidi ASL.
Qualora gli ospiti, in relazione al loro stato di disabilità, avessero necessità di usufruire di prestazioni di assistenza protesica nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, l'Ente attiva tutte le procedure necessarie a soddisfare tali esigenze.

Servizio farmacia

La fornitura di farmaci e del materiale sanitario è garantita:
- **per gli ospiti autosufficienti e non:** dalle farmacie del territorio mediante ricetta medica;
- **per gli ospiti temporanei:** dai familiari;

Trasferimento salme

Quando viene constatato il decesso di un ospite, il personale di assistenza o l'Ufficio Segreteria, informa immediatamente i familiari o la persona referente e si procede al trasferimento della salma presso la camera ardente della residenza.

I familiari, a cui spettano le spese relative al funerale, danno incarico alla ditta per le pompe funebri di loro fiducia la quale, provvede a preparare la cerimonia funebre secondo gli intendimenti della famiglia.

Come lavoriamo per assistere l'ospite

Per le attività assistenziali l'Ente si avvale di un gruppo di Operatori Socio Sanitari adeguatamente formati e aggiornati che lavorano in sinergia con tutte le altre figure professionali al fine di

garantire, attraverso percorsi personalizzati, l'espletamento di tutte le attività assistenziali in modo continuativo e a tutti gli ospiti.
Tali attività vengono discusse, programmate, coordinate e verificate periodicamente.
Esse prevedono mansioni di assistenza igienico-sanitaria, aiuto alla vestizione, all'assunzione del cibo, alla mobilizzazione cercando di promuovere o di mantenere l'autonomia residua della persona.
Le attività concrete di cura della persona sono varie e personalizzate. Ne vengono garantite alcune che si riassumono brevemente:
- con frequenza giornaliera si garantisce l'igiene della cute con detergenti antisettici;
- con frequenza settimanale e all'occorrenza viene garantito il bagno e/o doccia;
- con frequenza plurigiornaliera viene garantita la mobilizzazione attiva e passiva con cura particolare della postura.

La cura dell'alimentazione viene garantita in collaborazione con la cucina interna su indicazione della dietista dell'Ente.
Il supporto assistenziale prevede che in caso di bisogno l'ospite sia opportunamente aiutato nell'imbocco.
Il controllo dell'incontinenza viene garantito con programmi personalizzati di prevenzione e successivamente con appropriato utilizzo di idonei presidi adeguati alle necessità personali.
L'utilizzo appropriato di presidi viene costantemente monitorato al fine di verificare l'appropriatezza degli ausili forniti.
La contenzione viene attivata solo in caso di necessità strettamente terapeutiche e attentamente monitorata ai fini della massima riduzione.
Nel caso di attivazione della contenzione viene stilato un apposito progetto di mobilizzazione individuale.

ACCESSO AI SERVIZI

COME ACCEDERE AI SERVIZI DELLA RSA

Quando un anziano ha difficoltà a vivere nella propria abitazione deve rivolgersi lui stesso o tramite un familiare, detto Garante, direttamente all'amministrazione della RSA. In alternativa ci si può rivolgere all'Assistente Sociale della Residenza che attiverà i processi d' accesso disciplinati dal Regolamento Regionale n.4 del 2019.

L' accesso presso la Struttura avviene, sia per quanto riguarda il **nucleo estensivo** che di **mantenimento,** tramite valutazione di tipo prettamente sanitario, mediante l'utilizzo del sistema di valutazione SVAMA attraverso l'unità di valutazione multidimensionale dell'ASL competente.
Successivamente alla redazione del PAI e all'eleggibilità dell'Ospite da parte dell'U.V.M., verificata la disponibilità del posto, la persona viene inserita nella struttura.
Il parente o Garante avrà cura di consegnare ai responsabili della struttura la scheda sanitaria predisposta dalla struttura e fatta compilare preferibilmente al Medico curante dell'ospite.

Si procede, dunque, all'assegnazione del posto dopo un colloquio con l'Assistente Sociale dell'Ente e la raccolta della documentazione sanitaria e amministrativa richiesta.
Per tutti i servizi offerti dalla Struttura viene richiesto il pagamento del servizio alla persona con firma di apposito contratto.
Il contratto è firmato da una persona diversa dall'utente detto Garante (familiare, tutore, amministratore di sostegno, ecc.). Chi stipula il contratto rimane comunque obbligato in solido con l'ospite al pagamento del servizio.

COME FACCIAMO L'AUTOCONTROLLO DEI SERVIZI

Per garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati occorre controllarli. La struttura utilizza sistemi di controllo dei propri servizi che partono da un programma di tutti gli interventi e di tutti i processi, dell'utilizzo di personale qualificato e di strumenti e tecnologie all'avanguardia.
Saranno, inoltre, somministrati agli ospiti ed ai familiari, periodicamente, questionari di gradimento focalizzati a determinare il grado di soddisfacimento dell'utenza.
Lo scopo è quello di indirizzare al meglio le risorse e proporre risposte personalizzate. Tra gli strumenti adottati dalla Struttura importanti sono il sistema chiamato "CONTROLLO DI GESTIONE" e il sistema chiamato "CONTROLLO DELLA QUALITA'".
Il primo consente di monitorare il nostro lavoro misurandone l'efficacia ed i costi; il secondo consente di monitorare il livello di qualità dell'organizzazione.
Un altro importante strumento di lavoro che usiamo è il Piano di Assistenza Individualizzata. Esso è il progetto personalizzato di ospitalità per ciascun ospite. Esso viene definito con il contributo di tutte le figure professionali operanti in struttura, durante un incontro definito tecnicamente U.O.I. (Unità Operativa Interna).
Nel corso dell'U.O.I., in base ai bisogni rilevati, vengono definite le tipologie d'intervento, le modalità da seguire e le professionalità coinvolte al fine di fornire una risposta specifica a misura del singolo ospite.
A cadenze regolari viene verificata la validità degli interventi e le risposte dell'ospite per una conferma o per ridefinire il progetto individuale.
Il P.A.I. (Progetto Assistenziale Individuale) formulato durante le U.O.I. ed il controllo di gestione e di qualità sono strettamente legati.
Questo legame è garantito dai responsabili di modulo, persone che lavorano per l'attuazione e la coerenza tra le finalità generali e quanto viene svolto quotidianamente.

I fattori determinanti di ogni intervento sono il tempo e le risorse a disposizione. Proprio per questo con il controllo di gestione si definiscono, per ogni momento della giornata, la durata e le prestazioni offerte dalle singole figure professionali. L'obiettivo è offrire gli interventi previsti dal progetto individuale dell'ospite.

Fin dal principio è possibile quindi valutare la coerenza tra prestazioni previste e pianificate rispetto alle risorse disponibili in termini di personale e di tempo. Si possono
inoltre stabilire dei protocolli di lavoro condivisi da tutti e in seguito, dato che ogni processo viene monitorato, si possono verificare quali risultati sono stati ottenuti. Il fine prioritario della nostra politica assistenziale, come viene, anche, definito dal vigente regolamento regionale è la PROMOZIONE *della qualità dell'assistenza sanitaria e socioassistenziale*. Ciò è garantito da una

valutazione sistematica e rigorosa dell'assistenza erogata in tutte le sue forme, al fine di verificare se le risorse vengano utilizzate in maniera appropriata e fornire la migliore qualità possibile dell'assistenza sanitaria.

TARIFFE DELLE PRESTAZIONI OFFERTE

Secondo quanto disciplinato dal vigente Regolamento Regionale n.4 del 2019:

- i trattamenti ESTENSIVI di Tipo A e di Tipo B in regime residenziale sono a totale carico del Servizio Sanitario Regionale;
- i trattamenti di MANTENIMENTO in regime residenziale sono a carico del Servizio Sanitario Regionale per una quota pari al 50% della tariffa giornaliera.
- per i trattamenti di mantenimento in regime residenziale, a libero mercato, il costo mensile è di €. 1.800

Il costo della retta giornaliera a carico dell'utente o della sua famiglia è regolamentato da apposito contratto.
La Residenza può chiedere all'ospite e/o il Garante, a titolo di cauzione e garanzia del regolare pagamento dei corrispettivi a qualsiasi titolo dovuti, di versare l'importo di una mensilità. La restituzione della cauzione avverrà contestualmente alle dimissioni, a mezzo bonifico bancario con accredito sul conto corrente comunicato dall'Ospite o dal Garante, dedotti i corrispettivi e le somme ancora dovute al Gestore.
Le parti danno atto che di ciò si è tenuto conto nella determinazione della retta.
I beneficiari delle prestazioni sono tenuti al pagamento delle stesse secondo quanto stabilito nel contratto e comunque in forma mensile anticipata
La contabilità viene dall'Ente presentata al beneficiario o ad un suo familiare dopo ciascun pagamento.
Il personale di segreteria è a disposizione per ogni chiarimento.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E LORO FAMILIARI

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela degli utenti. Riteniamo utile indicare una serie di strumenti specifici che la nostra struttura adotta per tutelare i diritti degli utenti e dei loro familiari.

RECLAMI

Gli ospiti e i loro familiari possono sporgere reclami sui disservizi all' interno della Struttura. Queste segnalazioni servono a garantire l'utente sul rispetto dei suoi diritti, e alla Residenza per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.
Qualora l'utente o il familiare intenda presentare un reclamo potrà farlo in uno dei seguenti modi:

- compilando il modulo "segnalazione reclami" allegato a questa Carta dei Servizi e comunque a disposizione in Segreteria, e trasmettendolo alla stessa;
- inviando alla Direzione della Residenza una lettera in carta semplice;
- inviando una mail all'indirizzo info@residenzasangiuseppe.com
- attraverso il sito web www.residenzasangiuseppe.com dalla sezione "contattaci"
- esprimendo reclamo verbale al responsabile.

Nel caso di reclamo verbale si invita la persona a formalizzarlo successivamente nel modulo "reclami osservazioni/o suggerimenti".
Tutti i reclami scritti vengono inoltrati alla Direzione della Residenza che provvederà ad effettuare la relativa istruttoria e a rimuovere le eventuali cause che hanno motivato il reclamo o a motivare decisioni e scelte diverse, in un tempo non superiore ai trenta giorni. Inoltre la Direzione si impegnerà mensilmente a trasmettere all'Ambito l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi.
L'Utente può, anche, presentare reclamo all'Ambito competente, il cui responsabile, entro dieci giorni dal ricevimento del reclamo, avvia un apposito procedimento di verifica, con garanzia di contraddittorio, presso il soggetto erogatore, volto ad accertare la fondatezza del reclamo. Il procedimento di verifica è concluso entro sessanta giorni dal ricevimento del reclamo.
In ogni caso la Direzione si impegna a rispondere, sempre in forma scritta, entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo.

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI

I familiari o l'utente (ove possibile) sono invitati alle riunioni delle Unità Operative Interne al fine di contribuire alla progettazione del Piano Individuale di Assistenza e alla sua condivisione secondo la prospettiva di alleanza terapeutica propria della Residenza Protetta.
Come ulteriore tutela degli utenti la Struttura promuove con cadenza di norma annuale una rilevazione sulla loro soddisfazione per mezzo di un questionario in forma anonima. L'esito di tale valutazione consentirà alla Struttura, insieme alla gestione dei reclami e dei suggerimenti, il miglioramento del servizio offerto. Nelle forme più opportune verrà dato riscontro dell'esito della valutazione.

COME RAGGIUNGERCI

La struttura è ubicata in area totalmente urbanizzata accessibile da vie principali, in particolare presenta un accesso principale su via Santa Lucia, un accesso su via Mentana dedicato anche ad accesso a servizio dell'autoambulanza, che ha frontalmente la zona di sosta, un terzo accesso di servizio è garantito su via Corsica. La struttura è di immediata raggiungibilità con ogni mezzo e soprattutto con mezzi pubblici, nello specifico il servizio è garantito dalla linea 3 che svolge l'intera corsa urbana in massimo ½ ora e con orari dalle 6,00 alle 20,00.

Aree a parcheggio pubblico Nel raggio dei 200 mt sono dislocati aree di parcheggio pubblico

MODALITÀ DI CONSEGNA DEI REFERTI ANCHE AI FINI DELLA TUTELA DEI DATI PERSONALI

Gli Ospiti della Struttura o familiari e/o altre figure che si occupano dello stesso (precedentemente identificato e registrato nella documentazione relativa ai dati personali dell'utente) possono richiedere la documentazione relativa all'Ospite in questione attraverso una richiesta scritta che può essere consegnata a mano, tramite raccomandata o posta pec.
La consegna della documentazione richiesta, che avviene sempre e comunque nel rispetto della privacy dell'ospite, entro i termini previsti dalla normativa vigente.

DIMISSIONI

L' ospite, un familiare e/o tutti coloro che sono titolati a farlo possono richiedere le dimissioni dalla struttura con un preavviso di 15 gg.

PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

La RSA "San Giuseppe" assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili.
Si garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità con il Regolamento EU 2016/679, il D. Lgs. 196/2003 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

Il personale dell'ufficio amministrativo effettua la raccolta dei documenti e dei dati anagrafici, statistici e delle persone di riferimento. Illustra i contenuti del contratto di ingresso che l'ospite o suo familiare deve sottoscrivere. In esso sono contenuti il documento per il consenso informato, gli adempimenti rispetto al pagamento della retta di ricovero, gli eventuali servizi supplementari ricevuti all'interno della R.S.A., il consenso al trattamento dei dati nel rispetto della legge sulla privacy. La copia del contratto sottoscritto viene poi rilasciata al firmatario.

Di seguito si riporta un estratto della CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI NELLE ISTITUZIONI a cui questa Residenza Protetta si ispira condividendone i principi

TITOLO I – QUALITA' DELLA VITA

1. Ci dedichiamo a sviluppare una politica di qualità di vita nell'istituzione, a sorvegliare in permanenza per migliorarla e per ridurre le inevitabili difficoltà della vita di comunità.

2. Ci impegniamo a preservare l'autonomia della persona anziana, a favorire l'espressione del suo libero arbitrio, a fornirle i mezzi perché esprima le sue capacità e le sue libere scelte.

3. Le riconosciamo il diritto al domicilio e cerchiamo che la scelta di vita in un luogo istituzionale le preservi le stesse garanzie di un domicilio privato.

4. Ci impegniamo affinché sia rispettato il suo diritto alla vita intima e possa godere in totale sicurezza uno spazio personale e anche limitare l'accesso.

5. Le riconosciamo il diritto alla proprietà delle sue cose personali, qualunque sia il livello del suo handicap.

6. Le riconosciamo il diritto al rischio, la possibilità di assumersi la responsabilità delle sue scelte e di assumerle qualunque sia il grado di handicap. Dobbiamo badare in permanenza a non sottovalutare le potenzialità della persona anziana, anche dipendente.

7. Ci impegniamo a riconoscere e a mantenere il ruolo sociale della persona anziana, favorendo i suoi legami con il vicinato, la famiglia, gli amici e l'esterno, moltiplicando aperture e scambi, facilitandone l'accesso ai servizi esterni e proponendole attività adatte e stimolanti.

8. Ci impegniamo ad offrire alle persone anziane e alle loro famiglie possibilità di espressione e di responsabilità nell'ambito delle nostre istituzioni.

9. Come individuo appartenente ad una collettività ed ad una comunità, l'espressione e l'applicazione dei diritti e libertà della persona anziana non possono essere limitati che dal rispetto dell'esercizio degli stessi da parte di altre persone.

TITOLO II – ADATTAMENTO PERMANENTE DEI SERVIZI

10. Ci atteniamo a ciò che le politiche istituzionali offrono attraverso risposte adeguate ed evolutive ai desideri ed ai bisogni delle persone anziane, in funzione del loro stato di salute e delle loro attese, allo scopo di favorire in permanenza la loro autonomia.

11. Consideriamo l'istituzione come un insieme di servizi variati e differenziati alla persona anziana, di cui essa possa disporre secondo la sua libera scelta, all'interno e all'esterno dell'istituzione.

12. Ci impegniamo affinché questa offerta di servizi sia la più completa possibile e mai irreversibile.

13. Ci impegniamo a valutare e controllare frequentemente la qualità dei servizi proposti, per adattarli in permanenza ai bisogni e ai desideri che saranno espressi dalle persone anziane.

14. Ci impegniamo a fornire alla persona anziana una informazione chiara e obiettiva sulle offerta di servizi all'interno e all'esterno dell'istituzione e auspichiamo che l'insieme dei servizi e degli aiuti alle persone anziane sia chiaro, centralizzato, coordinato e accessibile alla persona anziana.

15. Ci impegniamo ad elaborare nei nostri diversi Paesi contratti di soggiorno conformi ai principi enunciati nella Carta ed integrati nell'ordine comunitario per i quali le istituzioni e le persone anziane si impegneranno reciprocamente.

TITOLO III – ACCESSO ALLE CURE

16. Consideriamo che l'accoglienza di una persona anziana è globale, e che una risposta globale sanitaria deve **esserle** assicurata senza discriminazione.

17. Ci impegniamo a garantire alla persona anziana in istituto l'accesso a cure di qualità, adatte in permanenza al suo stato di salute, senza discriminazione di domicilio.

18. Ci premuriamo che la persona anziana possa disporre di un inquadramento sociale, medico e paramedico competente e uniformato ai problemi gerontologici dell'invecchiamento e dell'handicap.

19.Auspichiamo che in tutti i Paesi siano accentuate le politiche di formazione di tutti gli operatori che si occupano delle persone anziane; che i profili di impiego presso le persone anziane siano rivalutati e migliorati e che siano riconosciute le nuove competenze professionali.

20. Ci impegniamo a favorire tutte le possibilità per la formazione dell'insieme del nostro personale ed a dare un livello europeo ad una armonizzazione delle formazioni e dei livelli qualificativi.

21. Auspichiamo che la professione di Direttore di Istituto o di Servizi per le persone anziane non solo possa beneficiare di un'armonizzazione di formazione e di livello, ma

anche sia valorizzata nello spazio sociale europeo.

INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e del d.lgs. 196/2003 e s.m.i

Le presenti informazioni sono rese in ottemperanza a quanto disposto dalla normativa comunitaria (Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, di seguito, per brevità, "GDPR") e dalla normativa nazionale vigente in materia.
Ai sensi e per gli effetti del D.lgs. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento UE 2016/679, in ragione dell'esecuzione delle prestazioni richieste, saranno oggetto di trattamento anche dati qualificabili come "categorie particolari di dati personali", vale a dire idonei a rilevare lo stato di salute (a titolo

esemplificativo e non esaustivo, dati relativi all' anamnesi, alle analisi strumentali effettuate, alla diagnosi, ecc.). Tale categoria di dati potrà essere trattata dal Titolare ai sensi dell'art. 9, comma 2, lett. h), del Regolamento UE 2016/679 ed in conformità alle misure di garanzia previste.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento è Community Care s.r.l., con sede legale in Canosa di Puglia (BA), Via S. Lucia n. 29/C - C.A.P. 76012, (e-mail: info@communitycare.it, PEC: info@pec.communitycare.it, Tel.: +39 0883/881058).

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD o DPO) potrà essere contattato mediante e-mail al seguente indirizzo: rpd@communitycare.it, o mediante raccomandata a/r (C.A. Responsabile Protezione Dati) al seguente indirizzo: Canosa di Puglia (BA), Via S. Lucia n. 29/C - C.A.P. 76012.

FINALITA' DEL TRATTAMENTO

- **Esecuzione del contratto avente ad oggetto la fornitura del servizio richiesto**
- **Adempimento di obblighi di legge incombenti sul Titolare e previsti dalla normativa vigente (obblighi fiscali e contabili, comunicazioni alle autorità competenti)**
- **Pubblicazione di foto e video dell'interessato per finalità di marketing (es. sul sito e/o sulle pagine social del titolare)**

BASE GIURIDICA DELTRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali si basa sulle seguenti condizioni di liceità:

- **Esecuzione di un rapporto giuridico** di cui l'interessato è parte, oppure esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato, in relazione ai dati comuni (come dati anagrafici e di contatto).
- **Trattamento necessario per finalità di assistenza, terapia sanitaria o attività socio-assistenziali**, effettuato da o sotto la responsabilità di un professionista soggetto al segreto professionale, in relazione a dati appartenenti a categorie particolari (es. dati relativi alla salute), per la tutela di soggetti bisognosi, non autosufficienti o incapaci.
- **Legittimo interesse del titolare** alla difesa dei propri diritti, in caso di contenzioso.

- **Adempimento di obblighi di legge** a cui è soggetto il titolare del trattamento.
- **Consenso espresso dell'interessato**, da fornire tramite apposito documento separato, per specifiche finalità non riconducibili ad altri presupposti di liceità.

PERIODO DICONSERVAZIONE

- **I dati saranno conservati per tutta la durata della prestazione e, dopo la sua cessazione, per il periodo previsto dalla normativa vigente. In caso di contenzioso, la conservazione proseguirà per tutta la durata del procedimento e fino al termine previsto per l'esercizio di eventuali azioni di impugnazione.**
- **Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento.**
- **Fino alla revoca del consenso.**

Il trattamento dei Suoi dati personali avverrà presso la sede sita in Canosa di Puglia (BA), Via S. Lucia n. 29/C - c.a.p. 76012 e sarà svolto in forma automatizzata e manuale, con modalità e strumenti volti a garantire la massima sicurezza e riservatezza, ad opera di soggetti espressamente autorizzati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti. I dati forniti saranno utilizzati con strumenti cartacei, informatici e telematici. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti e accessi non autorizzati. Decorsi i termini di conservazione sopraindicati, i dati saranno distrutti o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup.

NATURA DEL CONFERIMENTO E RIFIUTO

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio per la conclusione e l'esecuzione del contratto, nonché per lo assolvimento di obblighi ex lege e, pertanto, l'eventuale rifiuto, anche parziale, o l'inesatta indicazione di tali dati determina l'impossibilità per il Titolare del Trattamento di dare corretta esecuzione al contratto e/o a tutti gli adempimenti connessi.

DESTINATARI DEI DATI

Sono destinatari dei dati raccolti e, pertanto, tratteranno per conto del Titolare tali dati, i seguenti soggetti, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento, quali Responsabili del trattamento:

- Istituti bancari e assicurativi
- Consulenti informatici per l'erogazione di servizi relativi all'assistenza e alla manutenzione del software, dell'hardware e degli spazi web
- Software house che eroga servizi funzionali ai fini sopra indicati
- E-mail e PEC provider
- Consulenti e liberi professionisti in forma singola o associata
- Commercialista relativamente agli obblighi previsti in ambito fiscale e contabile
- Organismi sanitari e di controllo, organi della Pubblica Amministrazione, autorità di Pubblica Sicurezza, autorità giudiziarie, enti pubblici o privati nei confronti dei quali è obbligatoria la comunicazione dei dati personali perché imposto per legge.

Potrebbero essere destinatari dei dati, altresì, avvocati che erogano prestazioni funzionali ai fini sopra indicati. Per conoscere in qualsiasi momento i soggetti cui i Suoi dati verranno comunicati, è

sufficiente che Lei ne richieda l'elenco aggiornato scrivendo al Titolare del trattamento ai recapiti suindicati. Inoltre, i Suoi dati potranno essere comunicati a soggetti esterni quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, autorità e organi di vigilanza e controllo e, in generale, soggetti pubblici o privati, legittimati a richiedere i dati (es. Agenzia dell'Entrate, Guardia di Finanza).

SOGGETTI AUTORIZZATI

I dati personali raccolti saranno altresì trattati dai soggetti autorizzati interni che agiscono sulla base di specifiche istruzioni fornite in ordine a finalità e modalità del trattamento medesimo.

DIRITTI DEGLI INTERESSATI - RECLAMO ALL'AUTORITA' DI CONTROLLO

In relazione ai dati oggetto del trattamento di cui al presente documento, è Suo diritto:

• in qualsiasi momento, chiedere al titolare l'accesso ai Suoi dati personali e alle informazioni relative agli stessi (art.15 del GDPR); la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti (art. 16 del GDPR); la cancellazione dei dati personali che La riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, par. 1 del GDPR e nel rispetto delle eccezioni previste nel par. 3 dello stesso articolo); la limitazione del trattamento dei Suoi dati personali (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, par. 1 del GDPR);

• in qualsiasi momento, chiedere e ottenere dal titolare - nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia il contratto o il consenso, e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati - i Suoi dati personali in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di comunicare tali dati ad un altro titolare del trattamento (c.d. diritto alla portabilità dei dati personali art. 20 del GDPR);

• in qualsiasi momento, opporsi al trattamento dei Suoi dati personali al ricorrere di situazioni particolari che La riguardano (art. 21 del GDPR).

• in qualsiasi momento, revocare il consenso prestato. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca. (art. 7 del GDPR). L'apposita istanza è presentata contattando il Titolare tramite PEC all'indirizzo info@pec.communitycare.it, e-mail all'indirizzo info@communitycare.it o lettera raccomandata a/r all'indirizzo Canosa di Puglia (BA), Via S. Lucia n. 29/C - c.a.p. 76012. In alternativa, l'istanza può essere trasmessa al Responsabile della Protezione dei Dati (RPD o DPO) mediante e-mail al seguente indirizzo: rpd@communitycare.it, o mediante raccomandata a/r (C.A. Responsabile Protezione Dati) al seguente indirizzo: Canosa di Puglia (BA), Via S. Lucia n. 29/C - c.a.p. 76012. Qualora Lei ritenga che il trattamento dei Suoi dati avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento, può proporre reclamo a un'autorità di controllo (Autorità Garante per la protezione dei dati personali – www. garanteprivacy.it), come previsto dall'art. 77 del GDPR, o adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del GDPR).

La Direzione si riserva nel periodo di permanenza dell'ospite di modificare la presente carta servizi. Eventuali modifiche saranno rese pubbliche attraverso l'esposizione in bacheca della carta servizi. Edizione 11° del 03 Aprile 2025

RECLAMI OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI

Data Reclamo / suggerimento	
Utente:	
Referente Utente:	
MOTIVO DEL RECLAMO / SUGGERIMENTO:	
Referente funzione _____	
Intervento posto in essere dalla Direzione	

__intervento comunicato al Reclamante __Aperta NC n. ____ del _____