

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO

DELLA “CASA RESIDENZA ANZIANI”

RESIDENZA PARADISO

sita in Via Saraceno, n.95 – Ferrara

Servizio in accreditamento transitorio

ai sensi della D.G.R. Emilia Romagna n. 514/2009

Approvato con Determina Dirigenziale PG n° 115264 del 27/12/2010 in vigore dal 31/12/2010

SOMMARIO

Art. 1 – INDIRIZZI

Art. 2 – DEFINIZIONE

Art. 3 – PRINCIPI

Art. 4 – PRESTAZIONI GARANTITE AGLI OSPITI

Art. 5 – PERSONALE E SERVIZI

Art. 6 – TIPOLOGIE DELL’UTENZA E CAPACITA’ RICETTIVA

Art. 7 – AMMISSIONE NELLA CASA RESIDENZA ANZIANI

Art. 8 – DIMISSIONI DALLA CASA RESIDENZA ANZIANI

Art. 9 – DIRITTI E DOVERI DELL’OSPITE

Art. 10 – RETTA

Art. 11 – INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Art. 12 – RECLAMI E RICORSI

Art. 13 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ALLEGATI:

1. Contratto Assistenziale di Casa Residenza Anziani

2. Informazioni per l’Ospite all’ingresso

3. Modulo presentazione reclami

4. Informativa sull’uso dei dati personale e sui diritti dell’utente

ART. 1 INDIRIZZI

Il Regolamento di Funzionamento della Casa Residenza Anziani (C.R.A.) Residenza Paradiso, con sede in Ferrara Via Saraceno n. 95 ha lo scopo di definire la natura e le modalità organizzative del servizio e di disciplinarne l'utilizzo.

Ad ogni persona interessata ad usufruire della Struttura dovrà essere consegnata una copia del Regolamento, allo scopo di far conoscere il servizio e le relative regole.

Dal 1 Luglio 2011 fino al 31/12/2014 il Servizio è gestito in accreditamento transitorio (ai sensi della D.G.R. Emilia Romagna n. 514/2009) direttamente dalla s.r.l. Residenza Paradiso ottemperando al Contratto di Servizio sottoscritto il 8/8/2011 PG n° 69288 con Comune di Ferrara, Voghiera, Masi Torello e Ausl di Ferrara

Ogni utente e/o suo familiare dovrà, al momento dell'ingresso, sottoscrivere l'impegno di rispettare il presente Regolamento.

ART. 2 DEFINIZIONE

La Casa Residenza Anziani Residenza Paradiso:

- si inserisce nel sistema locale dei servizi sociali a rete, di cui alle leggi regionali vigenti ed appartiene alla rete dei servizi socio-sanitari rivolti alla popolazione anziana;
 - è una struttura socio-sanitaria a carattere residenziale, destinata ad accogliere, in modo permanente, anziani con diverso grado di non autosufficienza, che, in ragione della elevata fragilità personale o di limitazione dell'autonomia, non siano assistibili a domicilio e che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere;
- I posti letto sono n. 106, tutti accreditati, al fine di garantire l'integrazione delle prestazioni sociosanitarie.

ART. 3 PRINCIPI

La Casa Residenza Anziani Residenza Paradiso opera nel rispetto della autonomia individuale, della riservatezza personale, dei diritti di dignità e libertà personali in tutte le loro forme, dei diritti sociali, politici, economici e religiosi degli ospiti, attraverso metodologie di lavoro idonee e coerenti.

Il Servizio persegue i seguenti **principi**:

- assicurare il maggior benessere ai propri Ospiti, garantendo un adeguato livello di comfort abitativo, di assistenza tutelare, di assistenza di base e riabilitativa;
- favorire il recupero e mantenimento delle capacità fisiche e mentali e delle autonomie degli Ospiti, attraverso adeguati stimoli ed attività occupazionali, ricreative e culturali;
- favorire il mantenimento ed estensione delle capacità affettive, relazionali e sociali, anche attraverso la partecipazione degli Ospiti e dei loro Familiari alla vita comunitaria;
- favorire il mantenimento dei rapporti con la realtà territoriale attivando, dentro e fuori la struttura, momenti ed occasioni di incontro;
- riconoscere il valore sociale dell'apporto del Volontariato (gruppi, associazioni o singoli), incentivandone l'inserimento in Struttura ed integrandolo nei propri programmi di intervento.

ART. 4 PRESTAZIONI GARANTITE AGLI OSPITI

La Casa Residenza Anziani garantisce un complesso di prestazioni fra loro integrate, così articolato:

1. servizio alberghiero completo, comprensivo di ospitalità residenziale, ristorazione, lavanderia e guardaroba;
2. assistenza tutelare diurna e notturna;
3. assistenza agli Ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane (igiene e cura completa della persona, alimentazione, mobilizzazione, continenza), comprensiva della fornitura dei presidi per l'incontinenza e del materiale igienico-sanitario;
4. assistenza medica, infermieristica e riabilitativa;
5. approvvigionamento dei prodotti farmaceutici prescritti dai Medici di Medicina Generale e dei prodotti parafarmaceutici necessari;
6. attività aggregative, ricreative - culturali e di occupazione;
7. interventi programmati di parrucchiere, e pedicure;
8. trasporto presso presidi sanitari pubblici o privati per la fruizione di prestazioni sanitarie (prestazioni di medicina specialistica, diagnostica ecc.).

ART. 5 PERSONALE E SERVIZI

Le prestazioni di cui all'art. 4 verranno fornite tramite personale professionalmente qualificato e preparato, nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi previsti dalle normative nazionali e regionali vigenti in materia.

In particolare:

- I Servizi alberghieri e di assistenza socio-sanitaria sono erogati tramite rapporto di accreditamento transitorio con la Committenza.

- L'assistenza sanitaria, infermieristica e riabilitativa agli Ospiti è garantita rispettando i principi della responsabilità gestionale unitaria.
- Nell'erogazione di alcune prestazioni, è prevista la collaborazione dei familiari, con lo scopo di mantenere i legami affettivi e relazionali con la famiglia d'origine. In particolare viene richiesta la disponibilità ad accompagnare i propri congiunti alle visite specialistiche programmate presso i presidi sanitari pubblici o privati. Le figure professionali che operano all'interno della Casa Residenza Anziani sono: Coordinatore- Responsabile di Struttura, Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA), Operatori Socio Sanitari (OSS), Animatore, Medici, Infermieri Professionali, Coordinatore Infermieristico, Terapista della Riabilitazione. Nella Casa Residenza Anziani operano, inoltre personale amministrativo, gli addetti ai servizi di pulizia, lavanderia / guardaroba, cucina e manutenzione. La presenza del personale OSS e Infermieristico è garantita nelle 24 ore.
- Il **Coordinatore-Responsabile di Struttura** è responsabile del funzionamento complessivo della Struttura. Si occupa, in particolare, del coordinamento di tutte le figure professionali ed è il garante della loro formazione professionale. E' il referente per gli utenti e i loro familiari per qualsiasi informazione relativa ai servizi alberghieri e tutelari. E' presente e riceve in struttura dal lunedì al venerdì.
- La responsabilità medico - terapeutica compete a **Medici di Medicina Generale**. Per gli Ospiti, la normativa regionale assegna l'assistenza medica ai Medici M.G. che svolgono attività di prevenzione, diagnosi e cura per assicurare la migliore assistenza. I famigliari si possono rivolgere al medico per qualsiasi informazione o chiarimento di carattere sanitario. La presenza dei Medici in struttura viene garantita per n. 22 ore settimanali; sono presenti dal lunedì al venerdì e ricevono su appuntamento.
- Il **Responsabile di Attività Assistenziali (R.A.A.)** gestisce quotidianamente e operativamente le attività assistenziali coordinando il personale che opera all'interno della Casa Residenza Anziani. Rappresenta il punto di riferimento principale per l'Utente e i suoi familiari per qualsiasi informazione riguardante l'assistenza e le attività erogate quotidianamente (igiene, abbigliamento, alimentazione). Il R.A.A. è presente dal lunedì al venerdì tutte le mattine.
- **Addetti all'assistenza tutelare** in possesso di qualifica di Operatore Socio Sanitario (O.S.S.). Gli addetti all'assistenza tutelare provvedono al soddisfacimento dei bisogni primari; in particolare si occupano dell'igiene, dell'alimentazione, dell'abbigliamento, della socializzazione, della mobilitazione e della sorveglianza degli Ospiti. Garantiscono l'assistenza 24 ore al giorno; il loro numero è migliorativo rispetto alle normative regionali in materia
- **Gli Animatori**, sono gli operatori che organizzano attività occupazionali e di animazione finalizzate alla socializzazione e al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive dell'Ospite. Sono presenti in struttura mediamente n. 41 ore settimanali e sono presenti in occasione dell'organizzazione di feste legate a particolari ricorrenze.
- Gli **Infermieri Professionali** garantiscono l'assistenza socio-sanitaria all'Ospite, affiancando il medico nel corso delle visite e curano la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dal medico. Sono i referenti per tutte le informazioni di carattere sanitario. Il loro numero è fissato dalle normative regionali. Gli infermieri sono presenti in struttura per tutte le 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, il loro lavoro è organizzato per turni, suddivisi tra mattino , pomeriggio e notte.
- I **Terapisti della riabilitazione**, programmano e si occupano delle attività di riabilitazione psicomotoria degli Ospiti di concerto con il medico. I fisioterapisti sono presenti dal lunedì al venerdì
- Il **Podologo** ed il **Parrucchiere** si occupano della cura della persona e sono presenti in struttura in giorni ed orari programmati. Il costo per la prestazione effettuata dal podologo e dal parrucchiere è compreso nel costo della retta.
- Gli **Addetti alla cucina**, con la direzione e supervisione del Capo Cuoco, si occupano della preparazione dei pasti adeguandoli alle esigenze dei singoli Ospiti.
- Gli **ausiliari addetti alla sanificazione e riordino** effettuano il servizio di pulizia degli ambienti sette giorni

su sette, seguendo le più moderne tecniche di sanificazione ambientale. Gli interventi vengono svolti nei momenti più opportuni in modo da non sovrapporsi con le quotidiane attività degli Ospiti e non ostacolare i servizi socio-assistenziali.

La **formazione** degli operatori costituisce strumento per la promozione della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi del sistema integrato socio-sanitario.

Il Soggetto Gestore assicura la formazione e l'aggiornamento degli operatori, attraverso la programmazione annuale, al fine di sviluppare capacità professionali tecniche, relazionali, finalizzate al miglioramento della qualità di vita degli Ospiti.

Il personale partecipa al piano formativo che riguarda i temi inerenti la formazione da normativa (ad esempio la sicurezza sul lavoro, la prevenzione incendi), o argomenti socio-assistenziali.

All'inizio di ogni anno il Soggetto Gestore predisponde il piano formativo annuale che tiene conto delle criticità emerse nell'anno precedente.

Tutto il personale è facilmente identificabile tramite **tesserino di riconoscimento**.

Servizio Ristorazione

Per la produzione dei pasti, delle colazioni e delle merende da somministrare agli anziani Ospiti della Casa Residenza ci si avvale dei pasti prodotti nella cucina centralizzata della struttura.

Il vitto è adatto alle esigenze specifiche dell'utenza.

Il menù giornaliero viene reso noto a tutti gli Ospiti mediante esposizione in bacheca.

Colazione, pranzo, merenda e cena vengono consumati nei saloni di ogni nucleo, salvo situazioni particolari che vengono valutate ed autorizzate.

Servizio Religioso

All'interno della struttura è a disposizione degli Ospiti una Cappella, dove viene celebrata la Santa Messa secondo il calendario predisposto dal Parroco.

Servizio di pulizia degli ambienti

Il servizio di pulizia degli ambienti viene effettuato sette giorni su sette da personale dipendente, seguendo le più moderne tecniche di sanificazione ambientale. Gli interventi vengono svolti nei momenti più opportuni in modo da non sovrapporsi con le quotidiane attività dell'Ospite e non ostacolare i servizi della struttura.

Servizio di lavanderia

Il servizio di lavanderia è esterno. I lavaggi, per motivi igienici, vengono effettuati a temperatura che possono determinare il deterioramento di tessuti delicati. Si consiglia, per questo, una dotazione di abiti non di pregio.

L'abbigliamento dell'anziano è quello a cui è abituato o quello consentito dalle sue problematiche.

All'ingresso in struttura tutti i capi verranno contrassegnati in modo da essere identificabili.

Anche il lavaggio e la sanificazione della biancheria piana (lenzuola, tovagliato, asciugamani ecc.), viene effettuata all'esterno. Il servizio di lavanderia è compreso nella retta.

ART. 6 TIPOLOGIE DELL'UTENZA

La Casa Residenza per Anziani Residenza Paradiso si pone come presidio rivolto ad anziani, in condizioni di non autosufficienza. Si considera non autosufficiente l'Anziano che non può più provvedere alla cura della propria persona o mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto determinante di altri.

In casi particolari, su indicazione dell'UVG, può essere beneficiario degli interventi l'Adulto non autosufficiente a causa di forme morbose a forte prevalenza nell'età senile.

La valutazione della situazione e dei bisogni dell'Anziano è di competenza dello strumento tecnico di valutazione multidimensionale, attualmente identificato nella Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.), composta dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso, da un Medico Geriatra e da un Infermiere Professionale, Non potranno accedere alla Casa Residenza Anziani i cittadini con le seguenti caratteristiche:

- età inferiore ai 65 anni non ricompresi nella tipologia di cui al presente articolo, salvo accordi particolari tra Uffici competenti del Comune di residenza ed Ente Gestore;

Possono usufruire della Casa Residenza per Anziani le persone anziane residenti nel Distretto di Ferrara;

ART. 7 AMMISSIONE NELLA CASA RESIDENZA PER ANZIANI

L'Assistente Sociale Responsabile del Caso che riceve le richieste di accesso alle strutture, compie una prima

valutazione sulla situazione dell'anziano, al fine di avviarlo, secondo il tipo di bisogno, alla rete dei servizi sociali e, tramite l'U.V.G. elabora il Piano Assistenziale Individualizzato dell'anziano.

I nominativi degli anziani valutati ammissibili in Casa Residenza vengono inseriti in un'apposita **lista di attesa** gestita dal Servizio Sociale Anziani del Comune di Ferrara che definirà la priorità di ingresso in base:

- al punteggio di non autosufficienza rilevato dalla scheda "Breve Indice Non Autosufficienza" (BINA) compilata dall'U.V.G.;
- alla valutazione del bisogno e dell'urgenza socio-assistenziale (livello di non autosufficienza / risorse familiari ed economiche/ necessità di socializzazione).

La graduatoria viene aggiornata periodicamente dal Servizio Anziani;

Le procedure d'ingresso sono le seguenti:

- Ogni qualvolta si renda disponibile un posto letto, la Residenza Paradiso ne dà comunicazione ai Servizi competente, tramite fax/mail, indicando la data a partire dalla quale il posto è disponibile e la motivazione della disponibilità (es. dimissione, decesso, trasferimento).
- Il Servizio competente provvede all'individuazione dell'anziano avente diritto all'accesso in struttura, nel tempo più breve possibile, sulla base della graduatoria d'accesso, e ne autorizza l'ingresso ed invia alla struttura la comunicazione, via fax o mail, delle generalità dell'anziano, la data dell'ingresso concordata con l'anziano e/o la sua famiglia.
- Prima dell'ingresso i parenti dell'ospite o l'Assistente Sociale forniscono al Coordinatore della C.R.A. le informazioni relative alla situazione socio-sanitaria dell'Ospite. Successivamente, il Coordinatore della struttura e il R.A.A. incontrano i famigliari o i referenti dell'anziano per organizzare l'ingresso. Nel contempo guidano i famigliari nella visita alla camera assegnata ed agli spazi comuni, informano gli stessi di tutte le regole di gestione e di vita comunitaria della Casa Residenza, e concordano la data d'ingresso e l'orario.
- Il Famigliare al momento dell'ingresso riceverà la **Carta dei Servizi** dal Soggetto Gestore e a sua volta dovrà produrre i seguenti documenti relativi all'Ospite (**Allegato n. 2 informazioni per l'ospite all'ingresso**):
 - documento d'identità personale
 - fotocopia del codice fiscale
 - fotocopia del tesserino sanitario ed esenzione ticket
 - fotocopia della documentazione sanitaria (certificati medici, eventuali terapie in corso, cartelle cliniche ecc.)
 - fotocopia dell'eventuale verbale rilasciato dalla Commissione per il riconoscimento dell'Invalidità Civile.

Rinuncia al posto disponibile

ART. 8 DIMISSIONI DALLA CASA RESIDENZA PER ANZIANI

Le dimissioni dell'Ospite potranno avvenire:

- In qualsiasi momento, su segnalazione formale dell'Ospite e/o dei suoi famigliari, possibilmente con alcuni giorni di preavviso
- Per decisione del Gestore concordata con i Servizi Sociali, con lo stesso preavviso minimo, su proposta, debitamente documentata, qualora l'Ospite non potesse essere adeguatamente assistito in Casa Residenza Anziani per le sue condizioni di salute fisica e/o mentale, o qualora non fossero rispettati gli impegni economici assunti in base alle disposizioni vigenti.

L'Anziano e/o i suoi famigliari prenderanno atto delle dimissioni e adotteranno i provvedimenti conseguenti per la tutela dell'Utente.

In caso di dimissioni a qualunque titolo, la Casa Residenza resterà a disposizione di chi accoglierà l'anziano, per tutte le informazioni necessarie.

ART. 9 DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

All'interno della struttura vengono garantiti i seguenti diritti dell'Ospite:

- a. Diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad una assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, attraverso l'integrazione tra tutti i servizi offerti;
- b. Diritto ad usufruire, in piena libertà di scelta, dell'assistenza religiosa, ed al mantenimento di qualsiasi interesse culturale;
- c. Diritto alla sicurezza, anche in relazione a quanto previsto dalla Legge 626/94 e s.m.i.;
- d. Diritto a ricevere visite in ogni ora del giorno, salvaguardando i diritti degli altri Ospiti al riposo ed al rispetto della privacy;
- e. L'Ospite gode, in accordo con i famigliari, della libertà di entrata ed uscita dalla struttura, previa comunicazione al personale in servizio;
- f. L'Ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza suppellettili ed oggetti personali, sempre che non contrastino con i diritti degli altri Ospiti, con le regole della vita comunitaria e con la normativa sulla sicurezza;

Doveri dell'Ospite e Responsabilità del Gestore

- a. L'Ospite, all'atto dell'ingresso, deve disporre del proprio corredo personale, con vestiario estivo ed invernale secondo le sue necessità e consuetudini (**Allegato 2 informazioni per l'ospite all'ingresso**), in numero e genere da concordarsi con la Responsabile delle Attività Assistenziali.
- b. All'Ospite viene assegnato un posto letto, secondo le disponibilità, su decisione del personale Responsabile della Casa Residenza. I Responsabili hanno facoltà di trasferire l'Ospite in altra stanza qualora sia richiesto da esigenze della vita comunitaria, previa informazione all'interessato ed ai Familiari.
- c. Le visite di familiari e conoscenti possono avvenire in base agli orari esposti, tutti i giorni della settimana; per accedere alla struttura anche al di fuori di tali orari, occorre fare specifica richiesta alla Direzione.
- d. La Struttura, pur fornendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari, non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali, salvo diverse prescrizioni delle Autorità competenti. Il personale occupato risponde nell'ambito della normativa vigente e delle disposizioni di servizio.
- e. Il Soggetto Gestore, il Personale della Casa Residenza non assumono responsabilità alcuna per i valori e gli oggetti conservati personalmente dall'Ospite.

ART. 10 RETTA

La retta giornaliera viene determinata in base alle normative vigenti presso la regione Emilia Romagna per gli ospiti convenzionati, mentre viene fissata periodicamente per gli eventuali ospiti a libero mercato. Per questi ultimi, la retta può essere modificata a giudizio insindacabile della struttura, dandone preventivo avviso alle famiglie.

Per gli ospiti convenzionato la retta è comprensiva di tutti i servizi di cui all'art. 4, ad esclusione delle prestazioni sanitarie già a carico del Fondo Sanitario Nazionale.

Il costo giornaliero del servizio è coperto:

- in parte dalla retta a carico dell'Ospite
- in parte dall'onere a rilievo sanitario riconosciuto dall'AUSL per anziani non autosufficienti assistiti in CRA;
- l'eventuale quota restante, fino alla copertura del costo giornaliero, resta a carico del bilancio comunale.

Saranno escluse dalla retta e pertanto a carico dell'Ospite le spese relative a:

- a. biancheria ed indumenti personali;
- b. onorari dovuti dall'Ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dalla Struttura;
- c. soggiorni e permanenze all'esterno della Struttura;
- d. farmaci, parafarmaci e protesi, ad esclusione di quanto autorizzato e assicurato dall'A.U.S.L.;
- e. spese per i trasporti con l'autoambulanza od altri mezzi per le visite non richieste dalla Struttura.

Modalità di computo e di pagamento delle rette.

- a. Coloro che sottoscrivono il contratto assistenziale sono obbligati in solido al pagamento della retta. In caso di rinuncia, coloro che hanno assunto le obbligazioni attraverso la firma del contratto, devono provvedere al pagamento delle rette eventualmente insolute.
- b. La retta di ricovero è a carico dell'utente tenuto a farvi fronte con i propri redditi e qualsiasi risorsa economica di sua proprietà compresi i propri risparmi.
- c. Nel caso in cui il richiedente il ricovero ed i famigliari legalmente tenuti al suo mantenimento non siano in grado di far fronte alla copertura dell'intera retta è possibile l'intervento economico dei Servizi Sociali che sarà calcolato in base alle possibilità finanziarie del ricoverato e dei famigliari tenuti all'obbligo alimentare, secondo la normativa vigente. Sono altresì tenuti, qualora non ne siano già in godimento, ad avanzare ai competenti uffici richiesta di invalidità civile con indennità di accompagnamento, che verrà versato a titolo di contributo fino alla copertura dell'intera retta. Potrà comunque essere effettuata l'ammissione in presenza di gravi condizioni di urgenza e/o abbandono del cittadino, nel qual caso i Servizi Sociali opereranno nei modi consentiti dalla legge per rivalersi delle spese sostenute e da sostenere, sulle proprietà o altre risorse del ricoverato.
- d. Il soggetto Gestore, emette mensilmente apposita fattura per il pagamento della retta, di norma entro l'ultimo giorno del mese di competenza; la data di scadenza del pagamento è fissata entro il sesto giorno successivo al mese di competenza).
- e. La quota di contribuzione a carico dell'Utente deve essere sostenuta dal primo giorno di ingresso sino al giorno di decesso / dimissione compreso.
- f. In caso di mantenimento del posto letto conseguente a ricoveri ospedalieri, rientri temporanei in famiglia, soggiorni climatici o terapeutici o comunque assenze programmate e concordate con il Gestore, L'Utente è tenuto al pagamento del 45% della retta giornaliera.**

g. Il diritto alla conservazione del posto letto è fissato nel modo seguente: per tutta la durata del periodo di assenze volontarie; per un periodo non superiore ai 30 giorni per assenze involontarie.

Per eventuali controversie di carattere giuridico- amministrativo sarà competente il Foro di Ferrara. Per tutte le controversie relative alla validità, interpretazione, esecuzione del presente contratto è esclusivamente competente l'Autorità Giudiziaria di Ferrara.

Deduzione ai fini fiscali

Il Soggetto Gestore si assume l'obbligo del rilascio, di norma entro il mese di marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, dell'attestazione, sulla base delle giornate di presenza e dell'effettivo pagamento da parte degli Utenti, delle spese di assistenza specifica sostenute dagli utenti, che gli stessi potranno utilizzare ai fini fiscali nei casi previsti dalla legislazione vigente.

ART. 11 INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Il Soggetto Gestore opera per assicurare la partecipazione dei cittadini e degli utenti al controllo della qualità dei servizi e degli interventi, ai sensi dell'art. 33 della L.R. 2/2003. A tal fine:

1. Assicura l'informazione e il principio della trasparenza dell'attività socio-assistenziale e sanitaria all'Utente ed al familiare ed il principio della trasparenza amministrativa di cui alla Legge 241/90 e s.m.i., compatibilmente con la Legge 196/2003 relativa al rispetto della privacy e successive modificazioni.
2. Favorisce una reale partecipazione dei soggetti interessati al controllo della qualità del servizio ed alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività, attraverso incontri di carattere informativo e valutativo con gli anziani e i loro familiari.
3. Garantisce una corretta informazione sul proprio funzionamento e promuove la partecipazione sociale, per programmare attività comuni, informare sui criteri di funzionamento, raccogliere stimoli, proposte e contenuti per migliorare la qualità del servizio.

ART. 12 RECLAMI E RICORSI

A tutela degli Ospiti, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, ai sensi art. 13 della Legge 328/2000 e tenuto conto della normativa in materia, sono previste le seguenti misure:

- Gli Utenti, o chi ne rappresenta i diritti, che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze, mancato rispetto delle norme regolamentari o dei loro diritti inalienabili, possono presentare formale segnalazione al Coordinatore Responsabile di Struttura (**Allegato n. 3 Segnalazione/Reclamo/Proposta**), che deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.
- Gli Utenti, o chi ne rappresenta i diritti, possono attivare ricorso nei confronti della risposta al reclamo fornita dal Coordinatore responsabile di Struttura, al Responsabile dei Servizi Sociali, che deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del ricorso.

ART. 13 TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati comuni e sensibili, sarà effettuato nel rispetto Legge 196/2003 sulla privacy e successive modificazioni, limitatamente alle seguenti finalità:

- Esecuzione della prestazione socio - sanitaria;
- Corretta compilazione della cartella clinica e socio-sanitaria;
- Trattamento su sistema informatico.

Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario. Al momento dell'ingresso in struttura, all'Ospite o al Familiare verrà consegnata apposita "Informativa sull'uso dei dati personali e sui diritti dell'utente" (**Allegato n. 4 Informativa sull'uso dei dati personali e sui diritti dell'utente**).

Convenzione di Soggiorno in ambito di Accreditamento Transitorio

Casa Protetta **RESIDENZA PARADISO**

1. Si conviene tra la Direzione della Casa Protetta “Residenza Paradiso s.r.l.” situata in Via Saraceno n. 95 - 44121 Ferrara - Cod. Fisc. e P.IVA 00942300385 ed il/i sigg (garanti) (fruitore del servizio di assistenza) la messa a disposizione di un posto letto con trattamento assistenziale tutelare diurno e notturno, per il/la sig./a alle condizioni di seguito esposte.

2. Il-i sigg (garanti) (fruitore del servizio di assistenza) sottoscrive/ono la presente scrittura contrattuale e si fanno carico in solido tra loro degli obblighi derivanti dalla presente convenzione; si rende/ono garante/i del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, fino alla totale estinzione delle stesse; sarà/saranno interpellato/i dalla Direzione per ogni necessità e comunicazione riguardante l'ospite. Il/i sigg.(garanti) si impegna/ono inoltre a provvedere all' eventuale trasferimento dell'ospite che non desideri più restare in Struttura.

3. Il-i sigg (garanti) (fruitore del servizio di assistenza) corrisponderanno la quota di soggiorno giornaliero attualmente fissata in Euro **49,50** (al lordo di contributi pubblici) comprensive dell'ordinaria assistenza, delle prestazioni, dei servizi e di tutte le attività ricreative organizzate dalla Struttura. L' importo giornaliero di soggiorno è determinato nell' ambito delle regole sancite dal Contratto di Servizio vigente.

4. La retta decorre dal giorno concordato di accettazione ed è riconosciuta sino al giorno di dimissione o decesso compreso. Entro il giorno 6 di ogni mese verranno pagate le rette relative al mese trascorso, più le eventuali spese non incluse, a carico dell'ospite. “ *L' utente che non paga entro il termine indicato è considerato -moroso- . La struttura invierà un sollecito avente valore di costituzione in mora indicando il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso tale termine, verranno informati i servizi sociali territorialmente competenti che avranno a disposizione 20 gg per valutare il caso. Qualora i servizi sociali non ravvisino l' opportunità di un intervento, la struttura procederà al recupero del credito tramite le vie normativamente ammesse addebitando oltre al corrispettivo, il rimborso delle spese legali, delle spese sostenute per il recupero del credito, gli interessi legali e una penale aggiuntiva* “ oltre a stabilire la risoluzione di diritto del rapporto ex art. 1456 C.C. di non mantenere l' assegnazione all' ospite del posto letto;

5. In caso di ricovero in ospedale, la stanza ed il posto letto resteranno a disposizione dell'ospite ed in questo caso dovrà essere riconosciuta una quota della

retta pari al 45% dell'ammontare normalmente dovuto; in nessun altro caso potrà essere corrisposta una retta inferiore a quella sopraindicata.

6. L'importo giornaliero della retta è soggetto a variazioni ed è fissato negli accordi convenzionali annuali sottoscritti dalla struttura con l'Azienda USL Ferrara. Per effetto di tali convenzioni il/la/i sottoscrittore della presente convenzione si impegna a provvedere al pagamento del maggior costo della retta qualora la stessa, in futuro, venisse modificata in aumento, anche con effetto retroattivo dal 1 gennaio di ogni anno.

7. Il/la/i sottoscrittore della presente convenzione prendono atto del Regolamento di Gestione e della Carta dei Servizi di Assistenza e cura degli Ospiti della Casa Protetta "Residenza Paradiso s.r.l.", allegate al presente contratto e parti integrante dello stesso, e dichiarano di accettarne i contenuti.

La Direzione

L'Ospite

Il/i Garante-i

Ai sensi dell'art. 1341 del Codice Civile, i sottoscrittore della presente convenzione, accettano espressamente il contenuto dei punti: nn. 2 (garanzia del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali dell'ospite), 3 (quota giornaliera di soggiorno), 4 (decorrenza e pagamento della retta), 6 (condizioni per l'aumento della retta)

La Direzione

L'Ospite

Il/i Garante-i

Ferrara, _____

INFORMAZIONI PER L'OSPITE ALL'INGRESSO
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA ALL'INGRESSO

RESIDENZA PARADISO

via Saraceno n. 95 - Ferrara tel. 0532 - 760029

Scheda Informativa

Documentazione da consegnare in ufficio al momento dell'ingresso dell'ospite:

- carta d'identità (o altro documento identificativo con foto dell'ospite)
- codice fiscale
- tessera sanitaria magnetica
- **eventuale documentazione della commissione di valutazione invalidità**
- tesserino USL

Nuovo medico curante _____

Dotazione biancheria personale (indicativa):

8 camicie (da notte) o Pigiama estive e/o invernali; 8 maglie estive e/o invernali; 10 paia di mutande; 8 paia di calze di cotone e/o paia di lana (con elastici); 2 vestaglie estive e/o invernali; 12 fazzoletti da naso.

All'ingresso concordare con il personale assistenziale per la personalizzazione dei capi di vestiario; **OGNI CAPO DI VESTIARIO DOVRA' ESSERE CONSEGNATO AL PERSONALE DEL GUARDAROBA PER LA TIMBRATURA, IN CASO CONTRARIO LA DIREZIONE E LA LAVANDERIA NON RISponderanno DELL'EVENTUALE SMARRIMENTO DELLO STESSO;**

il lavaggio ed il governo del vestiario e della biancheria dell'ospite in conformità alla normativa vigente è regolato dal contratto di appalto tra la Residenza Paradiso srl e la ditta Ravasini Donatella.

SI SPECIFICA CHE I CAPI DI VESTIARIO DOVRANNO RIPOrtARE SULL'ETICHETTA "LAVARE IN LAVATRICE E ASCIUGATURA A TAMBURO". In caso contrario la lavanderia non risponderà di alcun danno.

**LA RETTA DI DEGENZA CONCORDATA DOVRA' ESSERE
CORRISPOSTA ENTRO E NON OLTRE IL GIORNO 6 DEL MESE
SUCCESSIVO A QUELLO TRASCORSO (rispettando gli orari d'ufficio).
ALL'INGRESSO E' NECESSARIO COMUNICARE IL DESTINARIO DEL DOCUMENTO
PER LA FATTURAZIONE**

**Il pagamento dovrà essere effettuato con assegno o con bonifico bancario sulla CASSA
RISPARMIO DI CENTO Filiale 19 IBAN IT04 M061 1513 0000 0000 0000 288**

Orari d'ufficio dal lunedì al venerdì: 9.00' - 12.00' e 16.00' - 18.00'

ORARI DI VISITA AGLI OSPITI:

da Lunedì a Venerdì	ore 8.00' - 13.00'
	" 15.30' - 20,00'
Sabato	ore 8.30' - 12.45'
	" 15.30' - 19,45'
Domenica	ore 9.30' - 12.45'
	" 16.00' - 19,45'

SCHEDA INGRESSO OSPITE

COGNOME E NOME _____ Cod. Cli. _____
Residente a _____ Prov. (_____) C.A.P. _____
Via _____ n. _____
Nata/o a _____ Prov. (_____) il _____
Stato civile _____ rete fam.: _____ figli _____
Livello istruzione: _____ professione _____
Documento di identità (tipo, numero e data di rilascio): _____
Codice Fiscale: _____ Provenienza _____
Tessera U.S.L. _____ Es. Ticket n. _____

Classificazione d'ingresso _____ **Classificazione in struttura** _____

Data ingresso _____ Piano _____ Stanza _____ Letto n. _____
Retta di degenza giornaliera €. 49,50 / contributo ASP € _____ (in carico dal _____)

RECAPITO PARENTI

1) Cognome e Nome _____ Grado di parentela _____
Residente a _____
Via _____ n. _____ Tel. Abitazione _____
Altro recapito _____
Mail _____@_____

2) Cognome e Nome _____ Grado di parentela _____
Residente a _____
Via _____ n. _____ Tel. Abitazione _____
Altro recapito _____
Mail _____@_____

SERVIZIO LAVANDERIA

Il servizio di lavaggio e governo della biancheria e del vestiario dovrà essere fornito da Residenza Paradiso?

SI NO Variazione SI NO

Firma _____ data _____ Firma _____

Per presa visione e ricevuta della Scheda Informativa e della Carta dei Servizi e per conferma dei dati sopraccitati

Firma

Al Coordinatore della

Residenza Paradiso srl

Via Saraceno , n° 95

44121 Ferrara

Segnalazione/Reclamo/ Proposta

Il Sig.

Indirizzo

Tel...... **fax/posta elettronica**

In data **ore**

SEGNALA / RECLAMA / PROPONE

.....
.....
.....
.....

FIRMA

Ferrara, li _____

Allegato 4 al Regolamento di Funzionamento Casa Residenza per Anziani

INFORMATIVA SULL'USO DEI DATI PERSONALI E SUI DIRITTI DELL'UTENTE

(D.Lgs. 30/6/2003 n. 196)

Residenza Paradiso S.r.l. Casa Protetta per Anziani

Via Saraceno n. 95 – 44121 Ferrara C.C.I.A.A. 122122 Iscr. Trib. FE n. 8952 C.F. e P.IVA 00942300385

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DI DATI ANCHE SENSIBILI

Spett.le Ospite

Con la presente informativa, resa ai sensi dell'Art. 13 del D. Leg. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"), le rendiamo noto che il trattamento dei Suoi dati personali sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nel rispetto della dignità umana e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Di conseguenza, le forniamo le seguenti informazioni:

Finalità e modalità del trattamento dei dati

I dati personali anche sensibili (intendendosi tali tutti quei dati idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale) da Lei forniti, verranno trattati esclusivamente al fine di adempiere agli obblighi contrattuali e in particolare per tutelare l'incolumità fisica e la salute dell'interessato, per finalità anche amministrative e contabili correlate a quelle di prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione e consulenza, di controllo e valutazione dell'assistenza sanitaria. Il trattamento, consistente in qualsiasi operazione o complesso di operazioni, effettuate anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di

dati, anche se non registrati in una banca di dati; potrà essere effettuato tramite supporti cartacei ed informatici con l'osservanza di ogni misura cautelativa che ne garantisca la sicurezza e riservatezza.

I dati personali oggetto di trattamento saranno:

trattati in modo lecito e secondo correttezza; raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi; esatti e, se necessario, aggiornati; pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati; conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

Natura della raccolta dei dati e conseguenze di un eventuale mancato conferimento

Il conferimento dei Suoi dati personali è obbligatorio al fine di svolgere adeguatamente l'incarico professionale a noi affidato. Il loro eventuale mancato conferimento potrebbe comportare l'impossibilità da parte nostra di adempiere agli obblighi contrattuali.

Al fine di un corretto trattamento dei dati, è necessario che Lei comunichi tempestivamente le eventuali variazioni dei suoi dati al Titolare del trattamento di seguito descritto. (La comunicazione potrà avvenire anche attraverso parenti, congiunti, tutori o delegati ...)

Comunicazione e diffusione dei dati

I Suoi dati personali ai fini dell'esecuzione del contratto e per le finalità sopra indicate, potranno essere comunicati, nel rispetto della normativa e in funzione delle finalità del trattamento, ai seguenti soggetti:

- anagrafe assistiti, aziende ospedaliere e sanitarie, enti previdenziali, organi di controllo, assicurazioni....
- ai nostri collaboratori o responsabili appositamente incaricati nell'ambito delle relative mansioni;
- ai nostri studi di consulenza amministrativa, fiscale e centri di elaborazione dati per fini contabili (con esclusione dei dati sensibili);

I dati raccolti, con particolare riferimento ai dati sensibili, non saranno oggetto di diffusione.

Titolare del trattamento

Il titolare del trattamento è Residenza Paradiso S.r.l. con sede in via Saraceno n. 95 - 44121 Ferrara telefono n. 0532.760029.

Diritti dell'interessato

In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento ai sensi dell'**art. 7** del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, che per Sua comodità riproduciamo integralmente.

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;
- b) delle finalità e modalità del trattamento;
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Residenza Paradiso S.r.l. Casa Protetta per Anziani

Via Saraceno n. 95 - 44121 Ferrara C.C.I.A.A. 122122 Iscr. Trib. FE n. 8952 C.F. e P.IVA 00942300385

ACQUISIZIONE DEL CONSENSO IN CASO DI TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI COMUNI E SENSIBILI

Io sottoscritto, _____

debitamente informato dal Titolare del trattamento dei dati che, per le finalità indicate nella predetta informativa, il trattamento dei miei dati personali potrebbe riguardare anche dati sensibili, intendendosi tali tutti quei dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale;

- consapevole che il mancato conferimento potrebbe comportare l'impossibilità da parte di Residenza Paradiso S.r.l. di adempiere del tutto o in parte agli obblighi contrattuali:

do il mio consenso [] / nego il mio consenso []

al trattamento dei miei dati personali anche sensibili per le finalità e modalità indicate nella suddetta informativa e alla comunicazione dei miei dati a quei soggetti che operino per conto del Titolare dei dati.

Ferrara _____ Firma leggibile _____

(Del tutore se l'interessato è incapace di intendere e volere)

.....