

AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA

“CASTRIOTA E CORROPPOLI”

Via PAPA GIOVANNI XXIII, 4 71010 CHIEUTI (FG)

Tel/Fax 0882- 689696 – 0882- 689477 e-mail: mariaimmacolatacasadiriposo@virgilio.it asp.casco@pec.it

P.IVA 03728910716 - C.F.93052290710

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

1. INTRODUZIONE – Carta dei diritti dell’anziano 2. OBIETTIVI E FINALITÀ 2.1.Fine istituzionale e tipologie di servizio 2.2.Numero di posti complessivi 2.3.Obiettivi 2.4.Principi fondamentali dell’attività 2.5.Retta di ospitalità 2.6.Servizi offerti 3. GESTIONE DELLA LISTA D’ATTESA 4. PROGRAMMA DI ASSISTENZA 4.1. L’accoglienza 4.2. Valutazione dell’Ospite nella fase di accoglienza 4.3. L’assistenza durante il soggiorno 4.4. Dimissione 4.5. Formazione del personale 5. SERVIZI ALBERGHIERI 5.1. Ristorazione 5.2. Lavanderia 5.3. Sanificazione e pulizia 5.4. Centro Ricreativo Anziani 5.5. Servizi supplementari 6.UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO 6.1. Rappresentanza degli Ospiti 7. ORARI DI ACCESSO PER FAMILIARI E AMICI 8. RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI 9. PROCEDURE PER UN SISTEMA DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI NELLA CASA DI RIPOSO

Allegato 1 : Giornata tipo Allegato 2 1. Modulistica di ammissione per domanda di ingresso e allegati 2. Modulo A di richiesta di dieta speciale per motivi sanitari per il servizio di somministrazione pasti (da consegnarsi alla Direzione dell’ASP da parte dell’ospite o da parte del tutore o da parte dell’amministrazione comunale) 3. Modulo B - certificato con le minime indicazioni necessarie per diete speciali ai fini della ristorazione 4. Modulistica per domanda di ingresso a Centro Ricreativo Anziani e allegati 5. Modulistica per informativa trattamento dati personali e sensibili 6. Modulistica per impegnativa – obbligazione 7. Modulistica per liberatoria dimissioni 6. Modulistica di delega per servizio di deposito a custodia 9. Modulistica per reclamo, segnalazione, suggerimento interni 10. Modulistica per reclamo, segnalazione, suggerimento esterni 11. Registro dei reclami interni ed esterni 12. Scheda di suggerimento 13. Modulistica cartellino di riconoscimento 14. Modulo di liberatoria uscita temporanea Allegato 3 Regolamento Interno (allegato esterno alla Carta dei Servizi)

1. INTRODUZIONE – Carta dei diritti dell’anziano.

Premessa

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze delle quali la società può avvalersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psicofisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l’anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psicologicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell’osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull’educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull’adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l’azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all’interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze socio sanitarie

assistenziali, residenze sanitarie, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati). Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di giustizia sociale, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poichè si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio di solidarietà, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, che nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società ed alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio di salute, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività è garantire cure gratuite agli indigenti. La persona anziana al centro di diritti e di doveri Non vi è dunque inconciliabilità tra asserire che la persona gode, per l'intero arco della sua esistenza, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e l'azione di adottare una carta dei servizi e dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'impresa di educazione al riconoscimento reciproco ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali.

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di perseguire una vita di relazione;
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nell'ambiente di appartenenza;
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- di vivere con chi più desidera;
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero dell'eventuale funzione lesa • di essere tutelata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- di essere posta in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione, esclusivamente, della sua età anagrafica;
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato profondo nel corso della storia della popolazione;
- di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, conciliabili con le regole di convivenza sociale, evitando di rettificarle e di schernirle, senza per questo venire meno all'obbligo di sostegno per la sua migliore introduzione nella vita di comunità;

- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza cordiale che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita lasciato;
- di prestare assistenza all'anziano fin dove possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio facilita il recupero o il mantenimento dell'eventuale funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed adeguata;
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo convenientemente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e concretizzare le proprie attitudini e potenzialità personali, di manifestare la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di prevaricazione a danno degli anziani di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana. La tutela dei diritti riconosciuti è opportuno ancora sottolineare che il passaggio dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dall'accrescimento e dal rafforzamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di una moltitudine di soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e lo sviluppo della sensibilità sociale (sistema dei mezzi di comunicazione e del sistema educativo). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è pur condizionata da decisioni attinenti al campo d'azione della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP) comunale. Essi costituiscono un punto di riferimento immediato, informale, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzie sia incoraggiato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Puglia.

2. OBIETTIVI E FINALITÀ 2.1. Fine istituzionale e tipologie del servizio

Fine istituzionale dell'ASP Casa "Castriota e Corroccoli" è quello di erogare servizi socio-assistenziali a favore della popolazione anziana autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali. La struttura è residenziale a prevalente accoglienza temporanea o permanente di anziani autosufficienti, ovvero con limitati condizionamenti di natura fisica, psichica, economica o sociale nel condurre una vita autonoma. Inoltre, l'ASP "Castriota e Corroccoli" offre, secondo lo Statuto, una risposta temporanea e/o definitiva alle esigenze abitative e di accoglienza di persone non anziane con difficoltà di carattere sociale e fisico, prive di sostegno familiare.

2.2. Numero di posti complessivi Il numero complessivo di posti disponibili per l'ospitalità temporanea sia di anziani autosufficienti, ovvero con limitati condizionamenti di natura fisica, psichica, economica o sociale, che di persone non anziane con difficoltà di carattere sociale e fisico, prive di sostegno familiare, è di 30 (trenta).

2.3. Obiettivi L'obiettivo della nostra attività è quello di salvaguardare la dignità e la personalità di ciascun Ospite. I diritti dell'Ospite passano attraverso la difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali e spirituali; il tutto inteso a offrire a ciascuno la miglior qualità possibile di vita.

2.4. Principi fondamentali dell'attività dell'ASP si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali: Eguaglianza Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.

Imparzialità: I comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.

Continuità: L'ASP assicura la continuità e regolarità dell'assistenza. In caso di legittimi impedimenti, adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

Partecipazione: L'ASP garantisce all'Ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta e completa e garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Efficacia ed efficienza Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

2.5. Retta di ospitalità. La retta giornaliera d'ospitalità presso l'ASP è determinata nelle seguenti misure: (Deliberazione del Commissario Straordinario n.27 del 12/08/2008: € 35,00 (autosufficienti), € 50,00 (con limitata autosufficienza), € 150,00 (solo vitto).

L'Ospite che si allontani dalla Casa temporaneamente sarà tenuto ugualmente al pagamento della retta. Qualora l'assenza si prolunghi oltre i 5 giorni, l'Ospite dovrà corrispondere per i primi 5 giorni la retta intera, per i successivi il 50% dell'importo previsto. L'Ospite, nel caso in cui voglia rinunciare all'ospitalità, deve dare preavviso quindici giorni prima, pagando la retta fino alla scadenza del mese in corso qualora la data di dimissione coincida con il quindicesimo giorno e successivi di detto mese. È necessario assumere impegno formale al pagamento della retta da parte dei familiari, o in alternativa, da parte degli enti locali ed eventualmente prevedere il ricorso al giudice tutelare per la nomina dell'amministratore di sostegno. (nei casi in cui i familiari godano dei beni di proprietà dell'ospite e non provvedano al pagamento della retta).

2.6. SERVIZI OFFERTI. I servizi offerti comprendono: • assistenza alla persona diurna e notturna • assistenza infermieristica per somministrazione farmaci • assistenza medica di base fornita dai Medici curanti di famiglia e specialistica (su espressa richiesta) • attività di animazione, uscite ricreative e culturali • servizio alberghiero completo, con possibilità di allestimento diete personalizzate sotto controllo medico esterno (su espressa richiesta) • servizio di lavanderia, stireria e guardaroba • fornitura di presidi per incontinenti • servizio barbiere, parrucchiere e podologo (extra retta) • attività motoria servizio di accompagnamento alle funzioni e alle manifestazioni pubbliche organizzate nel paese, a cura delle associazioni locali di volontariato. attività degli ospiti in una sala soggiorno TV ubicata a piano terra .

3. GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA In attesa di diverse determinazioni da parte della Regione Puglia, la priorità è determinata dall'ordine cronologico delle domande, con le necessarie eccezioni per bisogni gravi o situazioni di emergenza sociale. Infatti l'ospitalità sarà prontamente eseguita qualora il Sindaco del Comune di provenienza emetta Ordinanza di ricovero. L'elenco viene elaborato sulla base di una domanda inoltrata su modello in carta libera, comprensiva del modulo relativo al permesso per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili, accompagnato, al momento della consegna ai nostri uffici, da un certificato sanitario da compilarsi a cura del medico curante ove si dichiara l'assenza di malattie infettive e di incompatibilità con la vita comunitaria, in allegato al modello di impegnativa-obbligazione a corrispondere la retta mensile di degenza e/o i pagamenti delle eventuali spese medicinali e/o per cure particolari da prestarsi all'Ospite medesimo. Al momento della presentazione della domanda, alla quale è allegato il regolamento, alle persone interessate al ricovero vengono illustrati i servizi offerti dall'ASP e le tariffe applicate, e vengono mostrati gli ambienti in cui si svolge la vita degli ospiti; a richiesta vengono dati tutti i chiarimenti necessari. La domanda viene quindi vagliata dal Direttore o suo delegato dell'ASP, il quale si riserva di chiedere ai familiari del candidato ulteriori chiarimenti di ordine socio-sanitario, per avere un quadro completo della situazione. Completata questa fase di valutazione della domanda, quest'ultima viene archiviata in attesa che vi sia un posto disponibile.

4. PROGRAMMA DI ASSISTENZA

L'assistenza, pur essendo distinta in base alle differenti competenze (socio-assistenziale, infermieristica e psicologica), richiede l'integrazione dei diversi aspetti e momenti di cura, attraverso la stretta collaborazione dei vari operatori ed il loro costante aggiornamento. Da ciò deriva la necessità di: - un piano assistenziale personalizzato per ogni singolo Ospite - una valutazione multi-dimensionale di ogni singolo Ospite,

aggiornata periodicamente - riunioni periodiche dell'equipe interdisciplinare - corsi di formazione/aggiornamento del personale.

4.1. L'accoglienza

L'Ospite al momento dell'accettazione deve presentare la seguente documentazione:

a)- Autocertificazione di nascita, residenza, stato di famiglia;

b)- Relazione del Medico curante in merito ad assenza di malattie infettive e capacità dell'ospite alla vita comunitaria.

c) Modulo B - certificato con le minime indicazioni necessarie per diete speciali ai fini della ristorazione presso la Casa di riposo. Possono essere utili ulteriori documenti integrativi ai precedenti: • fotocopia del libretto di pensione del richiedente • atto del Comune di residenza concernente la garanzia per il pagamento della retta di ospitalità • È necessario assumere impegno formale al pagamento della retta da parte dei familiari, o in alternativa, da parte degli enti locali ed eventualmente prevedere il ricorso al giudice tutelare per la nomina dell'amministratore di sostegno.(nei casi in cui i familiari godano dei beni di proprietà dell'ospite e non provvedano al pagamento della retta). certificazione rilasciata dal Medico Curante • eventuale verbale di accertamento d'invalidità civile. L'ingresso viene concordato con l'Ospite e con la famiglia. Il personale della residenza, dopo essersi presentato all'Ospite, si attiene alle seguenti disposizioni: – accompagna l'Ospite nel reparto e gli presenta gli ambienti (dove si trova il bagno, la camera, la sala da pranzo, ecc.); – effettua le presentazioni delle figure operative della struttura; – annota sul quaderno delle consegne il grado di comprensione ed orientamento; – presenta al nuovo Ospite i compagni della Casa di Riposo;

4.2. Valutazione dell'Ospite

nella fase di accoglienza La valutazione dell'Ospite ha lo scopo di raccogliere tutte le informazioni utili sullo stato di salute, allo scopo di individuare un'appropriata programmazione degli interventi assistenziali. La valutazione di un nuovo Ospite comprende le seguenti fasi: – esame da parte dell'Infermiere Professionale convenzionato dei documenti clinici di cui dispone (relazione del Medico Curante, relazioni di dimissione ospedaliera, esami di laboratorio, Rx, ECG, elenco dei farmaci che sta assumendo); – visita medica del Medico Curante personale di famiglia e compilazione della cartella clinica, da parte dello stesso Medico curante e/o da parte dell'Infermiere convenzionato su direzione del Medico Curante (comprendente anamnesi medica, infermieristica e riabilitativa, esame obiettivo, definizione della diagnosi attiva e terapia). E' il Medico Curante a dover programmare il piano di assistenza corrispondente. Nel piano di assistenza devono essere definiti: – modalità e tempi dei vari interventi medico infermieristici di prevenzione e di cura (somministrazione di eventuali farmaci per via orale, venosa, cutanea o muscolare, ecc.); – necessità e frequenza di terapie fisiche (riabilitative, antalgiche, ecc.) da svolgersi anche internamente alla Casa di Riposo da parte di personale contrattualmente legato alla disponibilità dell'Ospite. – necessità di assistenza dello Psicologo, con richiesta scritta di intervento. – possibilità di partecipazione alle attività occupazionali con comunicazione delle capacità e delle preferenze personali agli addetti e volontari del Servizio di Animazione. – necessità di esami supplementari di diagnostica per immagini (es. ecografie, TAC, ecc.) o di visite specialistiche; in questo caso la Direzione si assume l'impegno di organizzare gli appuntamenti ed il trasporto dell'Ospite presso Ospedali o strutture convenzionate. Qualora l'Ospite ed i suoi familiari lo desiderassero è possibile avvalersi di consulenze di Medici specialisti. Tali servizi non rientrano nella retta. I dati delle valutazioni espresse da tutti gli operatori coinvolti nel piano di assistenza individualizzata vengono raccolti in una cartella clinica, che consente la conoscenza globale delle condizioni dell'Ospite.

4.3. L'assistenza durante il soggiorno.

E' offerta l'assistenza medica tramite avvisi inoltrati ai Medici Curanti e infermieristica interna diurna e pomeridiana. Il percorso di diagnosi e cura, la verifica, la qualità del servizio e suo miglioramento sono rimessi alla valutazione dei Medici curanti i quali, nei modi ritenuti più confacenti, promuoveranno protocolli di procedura, riunioni e corsi di formazione del personale. La Casa di Riposo è dotata di un ambulatorio che, unitamente alle attrezzature, pone a disposizione dei Medici di fiducia degli Ospiti. L'assistenza infermieristica è diurno-pomeridiana ed è garantita ogni giorno. L'attività assistenziale si avvale di operatori

che provvedono alla cura della persona, accudendo l'Ospite durante l'intero arco della giornata, assicurandone l'igiene personale, l'idratazione, l'assistenza durante il pasto con eventuale somministrazione degli alimenti e rispondendo ai suoi bisogni quotidiani, nel rispetto della dignità della persona e della privacy. Con periodicità, di norma settimanale, a ciascuno viene fatto il bagno, manicure, pedicure e controllo del peso corporeo. La rasatura delle barbe, il lavaggio e l'asciugatura dei capelli sono garantite da Operatori professionali.

La presenza di uno psicologo del S.S.N., in orari concordati con la Direzione, può garantire il servizio a tutti gli anziani e, previo appuntamento, ai familiari, interessati per i loro congiunti, che lo richiedano.

4.4. Dimissione

La dimissione dell'Ospite è accompagnata da una liberatoria redatta su apposito modulistica da parte dei familiari dell'Ospite ed alla restituzione della documentazione posseduta in archivio (esami eseguiti, eventuali referti delle visite specialistiche praticate, ecc.), al fine di consentire una continuità dell'assistenza a domicilio o presso altre strutture.

4.5. Formazione del personale

La Direzione, come responsabile dello sviluppo delle risorse umane, predispone un piano di formazione del personale con aggiornamento annuale, rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed Ospite, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni. Per il raggiungimento di tale obiettivo, la Direzione organizza un'attività di addestramento promuovendo: – aggiornamento delle schede di rendicontazione, formazione e qualificazione per persona addetta ai servizi – stesura di linee-guida e protocolli di procedura e di comportamento per una buona pratica assistenziale (i protocolli sono riuniti in uno schedario disponibile per tutto il personale); – incontri programmati che coinvolgono tutti gli operatori per incoraggiare la conoscenza, la capacità e l'entusiasmo del personale nell'applicazione sul lavoro di principi e dei metodi illustrati nelle linee-guida e per verificarne l'attuazione; – corsi di aggiornamento su tematiche di interesse clinico-scientifico o comportamentale; – conferenze su argomenti di interesse medico-sociale; – promozione di incontri con operatori e responsabili di altre case di riposo, al fine di creare una rete di scambio di esperienze e ricercare migliori modalità di erogazione del servizio e di impiego delle risorse (in particolare, il personale che si occupa di animazione potrà essere coinvolto in iniziative comuni ad altri centri, al fine di migliorarne le rispettive competenze ed attitudini al relazionamento e alla socialità).

5. SERVIZI ALBERGHIERI

5.1. Ristorazione

Il servizio di cucina e mensa, è gestito dalla Società Cooperativa sociale _____ di _____, affidataria del servizio mensa della Casa di riposo, la quale sulla base di un menù stabilito dal medico dietologo e diabetologo adegua il menù ad alimenti adatti ai portatori di particolari patologie, in modo da offrire un servizio sempre aggiornato e gradevole. Agli Ospiti viene proposto un menù dietetico, accompagnato da alimenti adatti ai portatori di particolari patologie. Il menù viene esposto nella sala da pranzo, ovvero può essere raccolto "alla carta" dagli Operatori. La preparazione dei piatti viene effettuata in loco con la massima cura, con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate nel settore. Un manuale di controllo alimentare HACCP, così come previsto dalle normative europee in materia, regola le attività del personale di cucina e dispensa nelle varie fasi di preparazione e somministrazione dei pasti. I pasti sono serviti nella sala da pranzo, salvo il caso di indisposizione dell'Ospite. I pasti giornalieri non consumati dall'Ospite entro l'orario di servizio non possono essere conservati.

5.1.1 Protocollo per richiesta diete speciali per motivi sanitari e comunicazione all'azienda appaltante

Per il servizio cucina e mensa presso la casa di riposo Negli ultimi decenni si è osservata una grande attenzione da parte di medici e cittadini nei confronti delle reazioni avverse ad alimenti, ovvero di quelle situazioni in cui gli alimenti da amici dell'uomo diventano nemici, e provocano "fastidi" e danni alla salute. Nelle revisione delle Procedure interne alla ASP delle modalità di gestione dei rapporti tra Ospiti, ASP e Coop. Insieme, si è ritenuto importante dedicare un capitolo a questo aspetto, per essere di aiuto e di guida nell'affrontare l'alimentazione degli Ospiti che potrebbero presentare diagnosi di malattie metaboliche (es.

diabete) o reazione avversa ad alcuni alimenti (es. celiachia, intolleranza al lattosio, ecc.). Nelle intolleranze e nelle allergie ad alimenti l'alimentazione svolge un ruolo paragonabile ad una vera e propria terapia e per questo motivo che vi è necessità che il Medico Curante dopo un iter diagnostico rigoroso compili un certificato con "la diagnosi certa" e prescriva la terapia dietologica appropriata alla diagnosi per la salute dell'Ospite. Tale tipo di terapia dovrà essere seguita con notevole rigore e per tutta la vita dal soggetto affetto. Si invita pertanto a non proporre restrizioni dietetiche quando la motivazione è una presunta, e non verificata diagnosi. L'obiettivo del presente Protocollo è quello di offrire suggerimenti per organizzare una ristorazione che offra un'alimentazione nutrizionalmente equilibrata, varia pur nel rispetto delle esigenze cliniche degli Ospiti anziani e non con diagnosi certa di reazione avversa ad alimenti, nutrienti o ingredienti, evitando di farli sentire "diversi" ed isolati e cercando di mantenere l'importante ruolo socializzante ed educativo del condividere il pasto.

5.1.2 Procedura

L'Ospite che necessita di una dieta speciale per motivi di salute dovrà farne richiesta all'Ufficio competente ASP, compilando e consegnando l'apposito modulo A (modulo richiesta) corredato di certificato del medico curante (vedi modulo B, certificato con le minime indicazioni necessarie per diete speciali ai fini della ristorazione) attestante la tipologia di problema e la terapia dietetica da seguire (alimenti da escludere dalla dieta). La Direzione ASP competente al ricevimento dei due certificati sarà tenuta ad inviare alla Direzione della Società Cooperativa sociale _____, gestore dei servizi di mensa presso la Casa di Riposo, ai fini della raccolta dei dati individuali e per permettere la preparazione del piano dietetico specifico. Poiché la Società Cooperativa sociale _____ esegue la GESTIONE DIRETTA del servizio di cucina e mensa, adeguerà il menù con sostituzione degli alimenti e degli ingredienti e delle modalità di esecuzione pericolose. Per sospendere anticipatamente la dieta speciale è necessario darne comunicazione direttamente all'ufficio competente dell'ASP. La comunicazione dovrà essere corredata di certificato del medico curante attestante la sospensione della dieta. Ogni sospensione dovrà essere inviata dall'ufficio competente ASP immediatamente alla Soc. Cooperativa _____. Sarà cura dell'ASP procedere al monitoraggio periodico delle intolleranze/allergie alimentari degli ospiti e ne darà immediata comunicazione al soggetto gestore Soc. Coop. _____ affinché lo stesso, in collaborazione con il proprio consulente Medico specialista in Diabetologia e Malattie del metabolismo, possa tempestivamente adeguare le diete. Gli strumenti, tramite cui codesto ASP si accerterà della comparsa di eventuali malattie metaboliche (es. diabete) o reazioni avverse ad alcuni alimenti da parte degli Ospiti, saranno i seguenti: • riproposizione ogni tre mesi del questionario di valutazione di disturbi metabolici/intolleranze/allergie alimentari al medico di base dell'Ospite; • controllo mensile tramite infermiere interno ASP del valore della glicemia tramite strisce reattive e comunicazione al Medico di famiglia in caso di superamento dei valori critici. I Servizi di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione, come previsto dalla normativa vigente e secondo tariffario regionale, effettuano su richiesta, la valutazione nutrizionale di menù e/o diete speciali per motivi sanitari.

5.2. Lavanderia

Il servizio di lavanderia comprende: • il lavaggio del corredo di camera (lenzuola, federe ecc) • il lavaggio e la gestione degli indumenti intimi e personali degli Ospiti • stireria e guardaroba.

5.3. Sanificazione e pulizia

Per l'espletamento del servizio viene prodotto un programma dei lavori quotidiani e periodici che prevede l'utilizzo di prodotti e strumenti che realizzano il grado di sanificazione ed igiene previsto dalle normative vigenti. Le attrezzature utilizzate sono a norma ed accompagnate dalle schede tecniche e di sicurezza, oltre al manuale di manutenzione. Il personale addetto al servizio di pulizia e sanificazione è addestrato al corretto utilizzo dei prodotti e delle attrezzature ed è informato circa le operazioni e metodologie di intervento.

5.4 Servizi supplementari

Sono esclusi dalla retta le visite specialistiche richieste dall'Ospite o dai suoi familiari, i trasporti assistiti richiesti dall'Ospite o dai suoi familiari.

6 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Un impiegato incaricato è a disposizione, in orari prestabiliti, per fornire informazioni sui servizi offerti, la loro qualità, i costi e le tariffe e per accompagnare, eventualmente assistito da altri operatori, le persone interessate alla visita della struttura. E' inoltre a disposizione per raccogliere suggerimenti, consigli o reclami che potranno essere presentati anche in forma anonima mediante l'apposita "Scheda per il reclamo" disponibile all'ingresso della residenza.

7. ORARI DI ACCESSO PER FAMILIARI E AMICI

La scelta della Direzione è di favorire in ogni modo l'accesso di parenti e amici allo scopo di creare una condizione di "casa aperta" il più possibile integrata con le attività presenti nel territorio. Il cancello si apre alle ore 07.30 e viene chiuso alle 21.30: l'accesso all'interno è libero per parenti, familiari e amici dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 16.30 alle 18,00. Per il rispetto della privacy degli ospiti e per permettere la pulizia e la sanificazione di camere, bagni, corridoi e spazi comuni, l'accesso ai piani di degenza è consigliato dalle 10.30 alle 12.00 e dalle 16,30 alle 18,00: gli orari sono suscettibili di variazione in funzione delle stagioni. (Esempio: Estate. Pranzo ore 12.30, cena ore 18.30; Inverno: Pranzo ore 12,30 Cena ore 18.00 ; dopo la cena gli ospiti possono ricevere visite fino alle ore 19.30) In relazione alle condizioni dei singoli Ospiti, la Direzione autorizza gli Ospiti ad allontanarsi dalla Casa, ad uscite temporanee con i familiari, oppure per funzioni religiose o per accedere a luoghi pubblici, previa comunicazione scritta da inoltrarsi alla Presidenza o a suo delegato, indicando il periodo di assenza ed il luogo di soggiorno e di reperibilità. E' proibito agli Ospiti prestare lavoro per conto terzi, sia nell'ambito della Casa, che al di fuori senza il preventivo nulla osta del Presidente o del Direttore.

8. RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Ogni operatore espone un cartellino di riconoscimento recante il nominativo e la propria mansione. ASP, Cooperativa, Struttura, Cognome.

9. Procedure per un sistema di miglioramento della qualità dei servizi nell'ASP

9.1. La Qualità

L'ASP dirige le attività all'ottimizzazione del servizio socioassistenziale come obiettivo principale da raggiungere nei rapporti con l'utenza anziana e non solo e le famiglie di riferimento, in termini d'informazione, accoglienza, adeguatezza delle prestazioni, tutela e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri. La qualità viene individuata rispetto a parametri di riferimento affinché le valutazioni espresse siano per quanto possibile misurabili ed oggettive. Diversamente il senso comune individua la qualità tramite una percezione soggettiva che è intimamente legata ad un giudizio di valore e non, di fatto attribuiti da colui o coloro che ne fanno esperienza. L'obiettivo è identificare i risultati migliori e utilizzarli per migliorare le attività pratiche nel loro complesso. Di fatto il sistema di gestione dei servizi diretti agli ospiti è esternalizzato e viene svolto in appalto da ditte esterne individuate con procedure di evidenza pubblica.

9.2. Funzioni del sistema di miglioramento della Qualità

Il sistema ha due funzioni: una interna ed una esterna. All'interno della Casa di Riposo sono applicati continuamente autovalutazione e valutazione da parte della ditta Coop Sociale _____ delle procedure e dei risultati, mirati alla standardizzazione delle azioni e dei processi impliciti nei progetti socio-assistenziali, come strumento di miglioramento continuo dell'assistenza. Il sistema dimostra come gli operatori socio-assistenziali e la gestione complessiva della Casa di Riposo perseguono il miglioramento interno della qualità. L'ASP promuove azioni di rilevazione periodica della qualità percepita dagli utenti e organizza la partecipazione degli ospiti della Casa di Riposo e dei loro familiari alle attività previste dalla Carta dei Servizi e al fine di rendere gli esiti della valutazione accessibili all'esterno della Casa di Riposo, alla cittadinanza, alle Istituzioni, oltreché agli utenti e loro familiari.

9.3. Standard di Qualità

Intendendo stabilire un vero e proprio patto con i cittadini e gli ospiti che utilizzano o vorranno utilizzare i propri servizi e le proprie strutture assistenziali - dichiara in modo trasparente i propri obiettivi e i propri standard sul tema della qualità dell'assistenza fornita per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata. Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente

raggiunti e garantiti agli ospiti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiederanno, da parte dell'azienda, notevoli sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali. Poiché il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli ospiti, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni, rappresenta la priorità e la traduzione operativa della missione della ASP non intendiamo semplicemente fare l'elenco dei buoni propositi o delle buone intenzioni. Proprio perché siamo consapevoli di quanto sia facile stabilire e fissare obiettivi ma quanto sia difficile raggiungerli e mantenerli, riteniamo di fondamentale importanza fissare i tempi, stabilire gli strumenti organizzativi e le modalità di rilevazione delle informazioni e dei dati relativi ad ogni standard. Questo nostro impegno di trasparenza nei confronti degli ospiti è chiaramente visibile ed interpretabile da alcune azioni che caratterizzano il modus operandi della ASP:

9.4 Modalità di rilevazione periodica della qualità erogata e Percepita dei servizi, nonché di partecipazione degli utenti al Controllo della qualità dei servizi e alla vita comunitaria

Le modalità di rilevazione periodica (ogni fine anno) della qualità erogata e percepita dei servizi, nonché di partecipazione degli utenti al controllo della qualità dei servizi e alla vita comunitaria, è basata sull'utilizzo di indicatori di attività, indicatori di risultato ed indicatori di impatto. I vari momenti per il monitoraggio, valutazione e rilevazione periodica della qualità erogata e percepita dei servizi, nonché della partecipazione degli utenti al controllo della qualità dei servizi ed alla vita comunitaria, servono anche a definire i reali effetti prodotti sull'utenza. In tali momenti si avrà cura di verificare: la risposta dell'ospite agli interventi proposti e/o realizzati; il grado di soddisfazione dello stesso rispetto all'intervento realizzato; il grado di soddisfazione dell'eventuale famiglia di riferimento stessa rispetto all'intervento realizzato; il livello di interazione e di raccordo raggiunto tra gli operatori del servizio e tra questi e gli altri soggetti istituzionali e non, coinvolti nell'azione la percezione dell'utilità del servizio da parte degli enti coinvolti. Gli indicatori di qualità dei servizi che si intende assumere sono i seguenti: 1. indicatori di attività 2. indicatori di risultato 3. indicatore di impatto.

1. **INDICATORI DI ATTIVITÀ** (verranno presi quali indicatori di attività il numero totale di operatori impegnati durante l'anno, il numero totale di giorni di lavoro durante l'anno ed il numero totale di ore di lavoro durante l'anno, il tutto rilevabile dai registri di presenza giornaliera, dove l'operatore indica l'ora di entrata e l'ora di uscita apponendo la propria firma).

2. **INDICATORI DI RISULTATO** (verranno presi quali indicatori di risultato il numero totale di attività ludiche organizzate durante l'anno, il n. di richieste di accesso al servizio da utenza non adempite, il tutto rilevabile dai registri)

3. **INDICATORE DI IMPATTO** (verranno presi quali indicatori di impatto il numero totale di ospiti con problematiche socio economiche assistiti dalla Casa di Riposo, il tutto rilevabile dai registri).

ALLEGATO 1: GIORNATA TIPO

La giornata dell'Ospite inizia alle 7.30, con la sveglia, la pulizia personale e l'aiuto, da parte degli Operatori socio sanitari, a predisporre alla nuova giornata. Dalle 9.00 alle 10.00 si può fare colazione, alla quale seguono le attività libere (informazione, ricreazione) e quelle programmate (eventuali riabilitazioni, animazione) Orari pranzo e cena: Inverno pranzo ore 12.30 cena ore 18.00 Estate Pranzo ore 12.30 cena ore 18.30. Il pranzo è seguito da un breve periodo di riposo volontario. La cena è seguita da un momento di distensione. Dalle 20.00 gli ospiti vengono aiutati a sistemarsi nelle loro camere per la notte. Gli orari per contattare gli Uffici sono i seguenti: dalle 9.30 alle 12.30- , eccetto sabato e festivi.

ALLEGATO 2: MODULISTICA - segue –

Al sig. Presidente ASP Castriota e Corroccoli Via Papa Giovanni XXIII n. 4 - 7..... Chieti (FG) Tel. 0882. 689696

OGGETTO: DOMANDA DI AMMISSIONE.

Il sottoscritt _____
nat_ a _____ Prov. di _____
il _____ residente a _____ Prov. di _____
_____ via _____ n. _____ CAP _____
_____ tel. _____, stato civile _____
Cognome e Nome del coniuge _____ C H I E D E

di essere accolto _____ presso codesta struttura a tempo indeterminato e con alloggio: ordinario singolo. A tal fine si impegna : 1. a comunicare tempestivamente eventuali rinunce; 2. ad osservare il Regolamento della Struttura; 3. ad accettare eventuali provvedimenti motivati di dimissione.

Dichiara: 1. di avere preso atto dell'ammontare della retta giornaliera di degenza; 2. di garantire che tale retta ed i suoi eventuali aumenti sarà corrisposta da (nome, cognome e relazione di parentela) _____ come da regolare impegnativa prodotta contestualmente alla presente; 3. ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03, di avere ricevuto dalla Casa di Riposo ASP completa informativa sul trattamento dei dati personali e di esprimere il proprio consenso al trattamento ed alla comunicazione dei medesimi ed in particolare di quelli considerati sensibili della medesima legge, o che possano costituire oggetto di trattamento per le finalità di una corretta gestione dei rapporti intercorrenti con la Casa di Riposo, Consulenti, Enti Previdenziali ed Assistenziali, Istituti di Credito, Enti Pubblici Nazionali, Regionali e Provinciali, eccetera, sempre nei limiti per le finalità e la durata precisati nell'informativa.

Comunica i seguenti nominativi ed indirizzi di famigliari e/o conoscenti ai quali l'Ente potrà rivolgersi in caso di necessità:

Cognome e Nome

Relazione di parentela, Indirizzo, Telefono,

Distinti saluti. Firma _____ Impossibilitato a firmare per:

Teste: Teste

MODULO A

MODULO DI RICHIESTA di dieta speciale per motivi sanitari per il servizio di somministrazione presso la Casa di Riposo. (da consegnarsi alla Direzione dell'ASP da parte dell'ospite o da parte del tutore o da parte dell'amministrazione comunale)

Il/la sottoscritto/a Ospite (nome e cognome) _____ nato/a _____
_____ il _____ residente in _____
_____ via/piazza _____ n. _____ tel. abitazione n° _____.

OVVERO Il/la sottoscritto/a Tutore (nome e cognome) _____
nato/a _____ il _____ residente in _____
_____ via/piazza _____ n. _____ tel. n° _____ esercitante
potestà tutoriale su (nome e cognome) _____ OVVERO Il/la
sottoscritto/a Dirigente del Comune (nome e cognome) _____ nato/a _____
_____ il _____ residente in _____
_____ via/piazza _____ n. _____

tel. n° è in relazione al sig./ra (nome e cognome) _____

C H I E D E

la somministrazione all'Ospite su individuato di (barrare la casella interessata) - Dieta speciale per allergia o intolleranza alimentare a tal fine si allega: • Certificato del medico curante con diagnosi ed elenco alimenti da

escludere dall'alimentazione - Dieta speciale per la celiachia a tal fine si allega: • certificazione del medico curante con diagnosi - Dieta speciale per altre condizioni permanenti a tal fine si allega: • certificazione del medico curante con diagnosi ed elenco alimenti da escludere dall'alimentazione Luogo e data FIRMA

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D. LGS. 196/2003 Gentile Signore/a, desideriamo informarla che il D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dati personali" prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della sua riservatezza e dei suoi diritti. Pertanto, ai sensi dell'art.13 del D. Lgs. 196/2003, le forniamo le seguenti informazioni: 1) i dati da lei forniti verranno trattati per la seguente finalità: somministrazione di dieta speciale o dieta di transizione, adattamento della tabella dietetica, interventi di sorveglianza nutrizionale da parte del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione della ASL competente per territorio; 2) il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: manuale/informatizzato; 3) il conferimento dei dati è obbligatorio al fine di predisporre la dieta speciale o la dieta di transizione; 4) il diniego a fornire i dati personali e a sottoscrivere il consenso non consentirà di predisporre all'ospite la dieta; 5) i dati saranno utilizzati dal personale dell'ASP, dei suoi consulenti e del personale della Coop.Sociale Insieme e dei suoi consulenti incaricati del trattamento, dal personale sanitario del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione della ASL competente per territorio; 6) il trattamento effettuato su tali dati sensibili sarà compreso nei limiti indicati dal Garante per finalità di carattere istituzionale; 7) i dati non saranno oggetto di diffusione; 8) in ogni momento potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 196/2003; 9) il titolare del trattamento è sia l'ASP che la Coop Sociale _____ di competenza.

Data _____ Firma dell'ospite o affidatario che esercita la potestà tutoriale o del Dirigente del Comune _____ Istruzioni per la riconsegna del modulo La richiesta, con allegato il certificato del medico curante ed elenco alimenti da escludere dalla dieta, deve essere recapitata all'ufficio competente dell'ASP.

MODULO B CERTIFICATO CON LE MINIME INDICAZIONI NECESSARIE PER DIETE SPECIALI AI FINI DELLA RISTORAZIONE PRESSO LA CASA DI RIPOSO

Data _____ Si certifica che il Sig./ra _____ M
F Nato/a il _____ presenta: ALLERGIA ALIMENTARE
(SPECIFICARE _____) INTOLLERANZA ALIMENTARE
(SPECIFICARE _____) CELIACHIA MALATTIA METABOLICA/DEFICIT
ENZIMATICO (SPECIFICARE _____) Si richiede pertanto una DIETA PRIVA DEI
SEGUENTI ALIMENTI:

_____ Timbro e firma del Medico Curante

Inserire menu settimanale ed analisi nutrizionale media

Mod n. 5

Al Sig. Presidente della ASP Castriota e Corroccoli Via Papa Giovanni XXIII, n. 4 – Chieuti

OGGETTO: DOMANDA DI AMMISSIONE.

I sottoscritt_ _____ nat_ a
_____ Prov. di _____ il
_____ residente a _____ Prov. di _____

_____ via _____ n. _____ CAP _____
_____ tel. _____, stato civile _____
Cognome e Nome del coniuge _____

C H I E D E

di essere accolto___ presso codesto Centro Ricreativo per Anziani: A tal fine si impegna : 1. a comunicare tempestivamente eventuali rinunce; 2. ad osservare il Regolamento della Struttura; 3. ad accettare eventuali provvedimenti motivati di dimissione.

(nome, cognome e relazione di parentela)

_____ come da regolare impegnativa prodotta contestualmente alla presente; 3. ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03, di avere ricevuto dalla Casa di Riposo ASP completa informativa sul trattamento dei dati personali e di esprimere il proprio consenso al trattamento ed alla comunicazione dei medesimi ed in particolare di quelli considerati sensibili della medesima legge, o che possano costituire oggetto di trattamento per le finalità di una corretta gestione dei rapporti intercorrenti con la Casa di Riposo, Consulenti, Enti Previdenziali ed Assistenziali, Istituti di Credito, Enti Pubblici Nazionali, Regionali e Provinciali, eccetera, sempre nei limiti per le finalità e la durata precisati nell'informativa. Barletta, ..

Distinti saluti. Firma _____

Impossibilitato a firmare per: Teste: ASP CASTRIOTA E CORROPPOLI MOD. 4 REV 00/14 MOD. 5 REV 00/14

Chieuti Tel. 0882.689696 D.LGS. n. 196/03 INFORMATIVA E RICHIESTA DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DATI PERSONALI. - Allegata alla domanda di ammissione presso la Casa di Riposo - Le comunichiamo che, per l'instaurazione e la gestione della sua assistenza presso questo Ente, questa Amministrazione entrerà in possesso di dati personali Suoi e dei Suoi famigliari dal momento della presentazione della domanda di ammissione. La informiamo pertanto che tali dati saranno trattati con il supporto di mezzi cartacei, informatici e telematici per la gestione dei rapporti con questo Ente, con gli Enti di previdenza ed assistenza, con l'Amministrazione dello Stato, con la Regione, la Provincia, il Comune, con gli Istituti di Credito per il pagamento delle rette di degenza, nonché con altre Persone ed Enti preposti al fine di adempiere a tutti gli obblighi legali, sanitari, assistenziali e statistici connessi. Il conferimento dei dati è doveroso per quanto è richiesto dai predetti obblighi e pertanto, l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte può comportare l'impossibilità per l'Ente di dare esecuzione all'ammissione, o di svolgere correttamente tutti gli adempimenti connessi al rapporto d'assistenza. L'Ente potrà trattare dati che la Legge definisce "sensibili" in quanto idonei a rilevare ad esempio: a) lo stato di salute; b) l'origine razziale ed etnica; c) le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere; d) l'adesione a Partiti, Sindacati, Associazioni od Organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale. Tutti i dati predetti e gli altri costituenti il Suo rapporto d'assistenza con questo Ente verranno conservati, anche dopo la cessazione del rapporto medesimo, per l'espletamento di tutti i residui adempimenti connessi o derivanti dalla conclusione stessa. Salvo che per la gestione sanitaria, per la quale il Suo Medico di fiducia compilerà un diario clinico soggetto al segreto professionale, responsabile per questo Ente del trattamento dei Suoi dati personali è: Dr. _____ che, ai fini del D.Lgs. 196/03, ha il seguente indirizzo: _____). La informiamo infine che l'art. 13 del predetto D.Lgs. 193/03, Le conferisce specifici diritti, in particolare: - ottenere la conferma circa l'esistenza o meno di dati che la riguardano; - conoscere l'origine dei dati, la logica e le finalità su cui si basa il trattamento; - ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco di dati trattati in violazione di Legge, l'aggiornamento, la rettificazione e l'integrazione dei dati stessi; - opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati stessi. Per le finalità sopra esposte Le richiediamo quindi di formulare esplicito consenso. Formula di acquisizione del consenso dell'interessato Il/la sottoscritto/a, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003, l'interessato: - presta il suo consenso al trattamento dei dati personali per i fini indicati nella suddetta informativa? (qualora il trattamento non rientri in una delle ipotesi di esenzione di cui all'art. 24 del D.Lgs. 196/2003) Do il consenso Nego il consenso - presta il suo consenso per la comunicazione dei dati personali per le finalità ed ai soggetti indicati nell'informativa? (nel caso in cui sia prevista la comunicazione dei dati e non rientri in una

delle ipotesi di esenzione di cui agli artt. 61 e 86 del D.lgs. 196/2003) Do il consenso Nego il consenso - presta il suo consenso per la diffusione dei dati personali per le finalità e nell'ambito indicato nell'informativa (nel caso in cui sia prevista la diffusione dei dati e non rientri in una delle ipotesi di esenzione di cui all'artt. 24 e 61 del D.lgs. 196/2003) Do il consenso Nego il consenso - presta il suo consenso per il trattamento dei dati sensibili necessari per lo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa. (nel caso in cui sia previsto anche il trattamento di dati sensibili)

Do il consenso Nego il consenso Luogo Data Nome
Cognome Firma leggibile *
* La forma scritta è necessaria solo per il consenso al trattamento dei dati sensibili. Distinti saluti. Il Presidente Titolare del trattamento dei dati IMPEGNATIVA – OBBLIGAZIONE

Mod. 6

Al Sig. Presidente della ASP

Via Papa Giovanni n. 4 – Chieti Tel. 0882.689696

Io sottoscritt _____ nat_ a _____ Prov. di ___ il ___
residente a _____ Prov. di ___ via _____ n. _____ CAP _____
tel. _____, in relazione alla domanda di ammissione del ___ Sig. ___ si
obbliga per sé e per gli eredi 1. a corrispondere mensilmente la retta di degenza in vigore per l'Ospite su
indicat___ entro i primi giorni di ogni periodo, nonché tutti gli aumenti della predetta retta giornaliera di
degenza che verranno stabiliti dal Consiglio di amministrazione della Casa di Riposo; 2. al pagamento delle
eventuali spese medicinali e cure particolari da prestarsi all'Ospite medesimo; 3. al pagamento delle spese
di accompagnamento per visite specialistiche ed indagini diagnostiche strumentali fuori sede; 4. a provvedere
per le dimissioni tempestive ed insindacabili dell'Ospite in parola su richiesta motivata dell'Amministrazione
dell'Ente; 5. a provvedere tempestivamente per le onoranze funebri in caso di decesso dell'Ospite presso
codesta Casa di Riposo. Dichiaro • che quanto sopra avrà effetto dalla data di ammissione del ___
ricoverand___; • che l'impegnativa sarà valida per tutta la durata della degenza dell'Ospite in parola.

Chieti..... Firma _____ Documento di riconoscimento :
Tipo _____ n. _____ rilasciato da _____ il
_____. L'impiegato ricevente _____ E' informat___ ed autorizza la
raccolta dei dati per l'emanazione del provvedimento amministrativo ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03.
Firma _____ DOCUMENTI DA ALLEGARE

Certificazione di autosufficienza rilasciata dal Medico Curante; Certificato di stato di famiglia; Certificato di stato di nascita; Certificato di stato di residenza; Certificato generale del casellario giudiziale; Relazione del Medico curante in merito a assenza di malattie infettive e disponibilità dell'Ospite alla vita comunitarie, unitamente ad eventuali esiti esami (eventuale); 0 Fotocopia del Libretto di pensione del richiedente; Deliberazione del Comune di residenza concernente la garanzia per il pagamento della retta di degenza (eventuale) Eventuale verbale di accertamento d'invalidità civile (eventuale).

Modulo n. 7

MODULO DI DIMISSIONI ASP Castriota e Corroccoli Via Papa Giovanni XXIII n. 4 - 76121 Chieti Tel. 0882.689696

IO SOTTOSCRITT.....NATA/O.
A.....IL..... RESIDENTE
A.....PROVINCIA..... IN VIA TEL.....-
MAIL..... IN QUALITA'

DICHIARO L'AVVENUTA RESTITUZIONE DA PARTE DELLA CASA DI RIPOSO ASP Castriota e Corroccoli DI TUTTA LA DOCUMENTAZIONE POSSEDUTA IN ARCHIVIO (ESAMI ESEGUITI,

EVENTUALI REFERTI DELLE VISITE SPECIALISTICHE PRATICATE, LIBRETTO DI PENSIONE, ECC.)
APPRESSO ELENcata:

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

AL FINE DI CONSENTIRE UNA CONTINUITÀ DELL'ASSISTENZA DELL'OSPITE USCENTE, ANCHE A
DOMICILIO O PRESSO ALTRE STRUTTURE E DI ESONERARE LA CASA DI RIPOSO ASP SIA DA
PROBLEMATICHE ATTINENTI ALLA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE
DELL'OSPITE USCENTE, SIA DA OGNI RESPONSABILITA' PER DANNI INFORTUNISTICI O DI SALUTE
DAL MOMENTO DELL'USCITA DALLA PRESENTE ASP.

Chieuti, lì..... FIRMA.....

Modulo n. 8

ATTO DI DELEGA SERVIZIO DI DEPOSITO A CUSTODIA PRESSO LA CASSA INTERNA DELLA ASP
CASTRIOTA E CORROPPOLI

Visto il "REGOLAMENTO DI GESTIONE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE ASP Castriota e Corroccoli
di Chieuti

il / la sottoscritta _____ RICHIEDE di usufruire del
servizio di deposito a custodia presso la struttura residenziale per anziani DELEGA il Responsabile-cassiere
della Casa di Riposo a prelevare in data _____ la somma di Euro _____ dal
libretto al portatore a me intestato n. _____ Ag. _____ DICHIARA Di aver ricevuto in
data _____ dal suddetto delegato la somma di euro _____

Chieuti, lì..... IL TITOLARE IL DELEGATO _____

E' informato ed autorizza la raccolta dei dati per l'emanazione del provvedimento amministrativo ai sensi
dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03. Firma _____

SCHEDA INTERNA DI RECLAMO, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI (ANCHE ANONIMA) ASP
Castrtiota e Corroccoli

DA COMPILARE A CURA DEL CLIENTE FATTORI DI QUALITA' Cognome e Nome: RECLAMI,
SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI Indirizzo: 1.PUNTUALITA' Telefono: 2.REGOLARITA' DEL SERVIZIO
Data evento: 3.COMFORT Orario: 3.1 affollamento Descrizione:

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

3.2 temperatura 3.3 rumori 3.4 altro 4.GUASTI 4.1 porte 4.2 finestre 4.3 bagni 4.4 sedie 4.5 tavoli 5.PULIZIA
6.ALIMENTAZIONE 7.SICUREZZA 8.INFORMAZIONI 9.COMPORTAMENTO DEL PERSONALE
10.TARIFFE 11.REPERIBILITA' 12.DANNI 13.INFORTUNI 14.VARIE MOD 9 REV 0

