

 

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| LOGO1 | Casa di Riposo “Mons. Marello”Istituto degli Oblati di San GiuseppeVia Mons. Marello, 29 – 14100 Asti - Telefono: 0141-211378 Fax: 0141 210147E-mail: casariposomarello@libero.it - www.casariposomarello.it |  10052010711 |

**REGOLAMENTO NUCLEI R.S.A.**

**FINALITA’ DELLA STRUTTURA**

San Giuseppe Marello, Fondatore della Congregazione degli Oblati di San Giuseppe, aprì nel 1883 l’ospizio di Santa Chiara nella città di Asti, nel complesso situato fra Via Malabaila e Via Asinari.

Nel 1964 gli Oblati di San Giuseppe prepararono l’attuale Casa di Riposo, che continua l’opera voluta dal Santo G. Marello e per questo ne porta il nome.

In ampio parco, poco fuori dal centro della città, raggiungibile con i mezzi pubblici, la casa offre alle persone sole, anziane, un ambiente confortevole.

 La Casa di Riposo “Mons. Marello” (C.R.M.), secondo l’intenzione del Fondatore e della congregazione degli Oblati di San Giuseppe, ente giuridicamente riconosciuto con R.D. 1472 del 17/08/1934, ha come fine la cura e l’assistenza umana, morale e religiosa dei suoi ospiti, senza finalità di lucro. Tale assistenza si effettua da parte dei religiosi della Congregazione incaricati della direzione, economato, cura e assistenza spirituale.

La Casa di Riposo cerca di offrire, nei limiti del possibile, un’assistenza adeguata ai bisogni dell’ospite. Essa non può e non deve sostituire i rapporti socio-affettivi della famiglia e della realtà territoriale da cui l’ospite proviene. Pertanto i familiari e i parenti si impegnano a collaborare per far fronte a tutte le esigenze dell’ospite nel rispetto delle sue libere scelte.

L’ammissione dell’ospite nella Casa di Riposo “Mons. Marello” è subordinata a:

* accettazione della domanda dopo l’esame della documentazione occorrente per i tre diversi nuclei;
* sottoscrizione dell’impegnativa di pagamento della retta;
* presentazione dei documenti eventualmente richiesti;
* consenso dell’ospite ad essere accolto nella Casa di Riposo;
* accettazione delle norme contenute nel presente Regolamento.

**FINALITA’ DEL SERVIZIO**

Al centro la persona dell’ospite. Tutti i servizi e gli operatori sono coordinati per mantenere e accrescere dignità, relazioni, tutela.

Gli operatori cooperano per:

* garantire agli ospiti confort abitativo ed assistenziale, nonché le prestazioni di carattere sanitario;
* mantenere e/o recuperare tutte le potenzialità psicofisiche nel rispetto della autonomia individuale e della riservatezza personale;
* conservare ed estendere tutte le relazioni familiari, amicali, sociali con il mondo esterno, in collaborazione con gli altri servizi territoriali, mantenendo i legami della sua storia personale del suo vissuto.

**DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI**

Per meglio descrivere i principi guida del nostro operare si sottolineano i seguenti diritti che saranno rispettati per ogni nostro ospite.

* **Diritto alla vita** ogni ospite riceverà la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.
* **Diritto di cura ed assistenza** ogni persona verrà curata in scienza e coscienza nel rispetto delle sue volontà.
* **Diritto di prevenzione** ad ogni ospite viene assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.
* **Diritto di protezione** ogni persona in condizioni di bisogno verrà difesa da speculazioni e raggiri.
* **Diritto di parola e di ascolto** ogni ospite verrà ascoltato e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.
* **Diritto di informazione** ogni ospite verrà informato sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposto.
* **Diritto di partecipazione** ogni ospite verrà coinvolto sulle decisioni che lo riguardano
* **Diritto di espressione** ogni ospite verrà considerato come individuo portatore di idee e valori ed avrà diritto ad esprimere le proprie opinioni.
* **Diritto di critica** ogni ospite potrà dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.
* **Diritto al rispetto ed al pudore** ogni ospite verrà chiamato con il proprio nome e cognome e sarà rispettato nella sua riservatezza e nel suo senso del pudore.
* **Diritto di riservatezza** ogni ospite avrà diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l’assistenza.
* **Diritto di pensiero e di religione** ogni ospite potrà esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

**RESPONSABILITÀ DELL’OSPITE**

L’ospite ha il dovere di:

* Rispettare la direzione, il personale e gli altri Ospiti.
* Rispettare il regolamento interno.
* Puntualità nel versamento della retta.
* Aver cura degli arredi e delle attrezzature a disposizione.
* Collaborare alle attività.
* Informare anticipatamente sulle eventuali uscite e assenze.
* Segnalare qualsiasi fatto grave riferite alle proprie condizioni personali.
* Segnalare tempestivamente rotture, guasti e inconvenienti.

**ORGANIZZAZIONE E OPERATORI**

Nella struttura operano le seguenti figure professionali nel rispetto delle indicazioni date dalla DGR 45-4248 del 30/07/2012:

* Dirigente
* Direttore di struttura (DGR 35-9-9199 del 14/07/2008)
* Direttore Sanitario
* Economo
* Segretario
* Personale O.S.S.
* Infermieri
* Fisioterapisti
* Educatrice - Animatore
* Medici di Medicina Generale (MMG)
* Consulenti
* Cappellano, coadiutore liturgico
* Operatore Servizio Civile
* Psicologo : figura professionale che viene contattata secondo indicazione del medico curante o del medico competente.

**DESCRIZIONE DELLA CASA DI RIPOSO “MONS. MARELLO”**

La C.d.R. “Marello” è Presidio autorizzato ASL al funzionamento in regime definitivo con delib.D.G. 472 del 15 marzo 2001 e dett.102/D.AT.C.del 08.09.2004.

E’ disposta su tre piani, servita da due gruppi principali di scale, di ascensori e montalettighe. Le camere di tutto il complesso sono dotate di collegamento telefonico e di antenna Tv, nonché di bagno interno corredato di ausili per non autosufficienti e realizzato secondo i parametri regionali. Ogni posto letto è dotato di chiamata d'emergenza e di luce individuale. Tutti i locali sono provvisti di rilevatori di fumo e sono adeguati alle più recenti normative di sicurezza.

L’intera struttura, inoltre, è priva di barriere architettoniche, come previsto dal D.M.LL.PP. del 14/06/1989 che la rendono nel suo interno autonoma e funzionale.

Si compone in tre diversi nuclei:

* **Residenza Alberghiera Assistita** disposta su tre nuclei RAA;
* **Residenza Assistita** disposta su un nucleo RA2;
* **Residenza Assistenziale per anziani non autosufficienti** **e disabili** R.S.A. 1 ,R.S.A. 2, R.S.A. 3, con 60 p.l. di cui 40 in regime di accreditamento con l’ASL19 per l’inserimento di ospiti valutati (U.V.G.) e quota sanitaria della retta a carico dell’Ente assistenziale.

Le Residenze disposte al piano terra rialzato e al 1° piano comprendono:

* Ingresso principale
* Direzione
* Segreteria amministrativa
* Ufficio delle relazioni con il pubblico
* Cappella
* Palestra fisioterapica
* Locali per soggiorno climatizzati e locali per attività occupazionali
* Sala tv
* Servizi igienici per il pubblico
* Sala da pranzo ampia, luminosa e climatizzata
* Cucina
* **Nucleo R.S.A. 1 “SUOR CARMELA”**per ospiti non autosufficienti: n.**7** camere da 2 letti climatizzate, n **6** camere singole climatizzate, infermeria climatizzata, sala climatizzata, bagno assistito, cucina, ripostigli, servizi per il personale e per il pubblico.
* **Nucleo R.S.A. 2 “SUOR SANTINA”** per ospiti non autosufficienti: n. **10** camere da 2 letti, infermeria climatizzata, sala ampia climatizzata, bagno assistito, cucina, ripostigli, servizi per il personale e per il pubblico.
* **Nucleo R.S.A. 3 “P. BELLATI”** per ospiti non autosufficienti: n. **6** camere da 2 letti,n 8 camere singole, infermeria climatizzata, sala ampia climatizzata, bagno assistito, cucina, ripostigli, servizi per il personale e per il pubblico.

**MODALITÀ DI AMMISSIONE**

Al suo ingresso l’ospite dovrà presentare:

* Certificato medico attestante le proprie condizioni psicofisiche.
* Certificato medico attestante che l’ospite non è affetto da malattie infettive acute in atto.
* Eventuale documentazione clinica e terapia in atto sottoscritta dal medico.
* Carta d’identità’, Tessera sanitaria, eventuale esenzione ticket, codice fiscale e certificato di residenza,
* Recapiti dei familiari
* riferimento del proprio medico di base.
* Scheda di accettazione compilata e sottoscritta (dall’ospite-garante)
* Scheda di valutazione geriatrica attestante la condizione grave di disabilità e indicazioni per l’assistenza e le terapie.
* Eventuale assegnazione dell’ASL in posto letto convenzionato, con assunzione di retta sanitaria a carico dell’ASL stessa.
* Dichiarazione sul trattamento dei dati personali (privacy).

Tutta la documentazione riguardante l’ospite sarà restituita su richiesta dei familiari o dell’ospite stesso in caso di trasferimento, allontanamento o decesso.

Il corredo che porterà con sé l’ospite, dovrà garantire i cambi necessari da effettuarsi al bisogno.

Prendendo posto nella camera, l’ospite si impegna a:

* Osservare e le regole di igiene dell’ambiente e le regole della convivenza, nonché delle relazioni fraterne.
* L’ospite è invitato a mantenere un comportamento corretto verso il personale direttivo e di servizio.
* La direzione assicura la manutenzione ordinaria dei locali e di tutto l’arredamento dato in uso agli ospiti e richiede nello stesso tempo, da loro, la massima cura di quanto è stato loro assegnato. Per il bene di tutti, gli ospiti segnaleranno con tempestività eventuali danni arrecati sia pur involontariamente.
* L’ospite è tenuto a risarcire i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

La direzione della C.R.M. declina ogni responsabilità per eventuali ammanchi di denari e preziosi di proprietà degli ospiti non depositati presso la direzione.

Dopo un periodo di osservazione con una conoscenza delle caratteristiche e delle esigenze dell’ospite l’equipe di operatori (responsabile, direttore sanitario, infermiere, fisioterapista, due operatrici OSS) stileranno un progetto individuale di intervento (P.A.I.) definendo gli obiettivi e le modalità di realizzazione. Per ogni ospite l’equipe per la compilazione dei P.A.I. stabilirà inoltre i protocolli di intervento in base alle esigenze riscontrate o le indicazioni terapeutiche del MMG o di altra struttura sanitaria.

Per ospiti con particolari patologie si possono definire progetti di inserimento concordati con i familiari.

L’ospite che per qualunque motivo, o in qualsiasi forma, recasse disturbo alla convivenza, se dopo opportuni richiami, non correggerà il proprio comportamento, potrà essere dimesso a giudizio insindacabile della direzione.

Gli ospiti possono essere accompagnati fuori dalla struttura previo consenso direzione. Possono ricevere visite dai parenti, in caso di necessità anche durante le ore del pasto.

**ORARI DI VISITA E ACCESSO FAMILIARI**

La visita agli Ospiti è consentita tutti i giorni. L’orario da rispettare per l’accesso ai Nuclei è dalle 9:00 alle 11:30 e dalle 15:00 alle 18:00 per non intralciare il servizio di pulizia, la somministrazione delle terapie, l’igiene alimentare e la privacy.

Per particolari e/o temporanee esigenze si prenderanno accordi con la direzione.

I pasti verranno serviti nel locale pranzo del Nucleo RSA. Gi orari previsti per tale servizio sono:

* Ore 08:30 prima colazione
* Ore 11:30 pranzo
* Ore 16.00 merenda
* Ore 18:30 cena

 Il vitto sarà adatto all’età e alle particolari condizioni, secondo la tabella dietetica o su indicazione del medico. La tabella dietetica programmata dall’ ASL AT è esposta in cucina e nel Nucleo.

**PRESTAZIONI ASSISTENZIALI, SANITARIE E MODALITA’ DI EROGAZIONE**

L’ospite può conservare l’assistenza medica da parte del proprio medico, oppure potrà scegliere altro medico convenzionato con S.S.N. provvedendo alla revoca del proprio medico di medicina generale, presso la sua ASL di residenza. All’ingresso l’ospite è tenuto a comunicare alla direzione la sua scelta. Il medico interviene su chiamata del personale infermieristico della struttura o su richiesta dei famigliari o dell’ospite stesso;

Il personale infermieristico a disposizione degli ospiti garantisce una copertura diurna dalle ore 7:00 alle ore 21:00 con reperibilità notturna sette giorni su sette .

Si effettuano, oltre alle prestazioni infermieristiche di base, terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, medicazioni come da prescrizione del medico curante.

Si offre un servizio di riabilitazione garantito da 2 terapisti della riabilitazione presenti in struttura il mattino ed il pomeriggio dal lunedì al venerdì; in base alle indicazioni mediche vengono garantiti trattamenti individuali di riabilitazione, di mantenimento e di rieducazione dell’ospite alle normali attività quotidiane.

Inoltre vengono organizzate in collaborazione con l’educatrice, attività di gruppo e di stimolazione cognitivo- motorie.

Il personale O.S.S. garantisce tutte le prestazioni di tipo assistenziale e tutelare previste dal ruolo di appartenenza.

Tutte le attività sanitari e di assistenza sono erogate anche in base ai protocolli e linee guida emanate dalla struttura (esempio. prevenzioni cadute , prevenzione lesione da decubito , lavaggio delle mani).

**LA RETTA DI OSPITALITA’ COMPRENDE**

**Prestazioni alberghiere:**

* Pulizia e sanificazione dell’ambiente;
* Cambio giornaliero della biancheria, rifacimento del letto;
* Lavaggio della biancheria e indumenti personali;
* Distribuzione dei 4 pasti, con l’aiuto nell’assunzione;
* Aiuto nella mobilizzazione dell’ospite per chi deambula con molta difficoltà.
* Attacco per la rete televisiva
* servizio custodia cassa , presso la direzione, poiché non si risponde di eventuali ammanchi di oggetti e denaro lasciati incustoditi presso le camere di degenza.

Sono altresì previsti i servizi burocratici amministrativi atti a garantire la fornitura di ausili per la deambulazione per gli aventi diritto, dei persidi per l’incontinenza ( nella misura di 4 pezzi al giorno per ospite) e dei farmaci in fascia A erogati dall’ASL di competenza territoriale.

Le spese derivanti dall’acquisto di farmaci in fascia C sono a totale carico dell’ospite.

 **Prestazioni assistenziali e sanitarie:**

* Assistenza infermieristica giornaliera;
* Assistenza infermieristica notturna con reperibilità;
* Servizio fisioterapico e riabilitativo.
* Assistenza continua all’ospite da parte di personale O.S.S. competente;
* Assistenza dei medici di medicina generale.

**LA RETTA DI OSPITALITA’ NON COMPRENDE**

Le prestazioni aggiuntive erogabili a richiesta dell’ospite:

* Lavaggio a secco di indumenti personali presso ditte esterne;
* Fornitura di alimenti particolari ed extra a diretta richiesta dell’ospite;
* Servizio di callista e parrucchiera;
* Servizio fisioterapico aggiuntivo rispetto a quello previsto; il presidio garantisce ulteriori sedute riabilitative su indicazioni fisiatriche;
* Farmaci in fascia C che saranno rimborsati alla casa dietro presentazione dello scontrino fiscale rilasciato dalla farmacia;
* Trasporti in ambulanza ad esclusione delle dimissioni da ricovero ospedaliero solo per ospiti in convenzione ASL:
* Supplemento per camera singola Euro 50,00.

**RETTE**

La retta mensile privata è di euro 2300,00 in camera doppia e di euro 2350,00 in camera singola per tutti i livelli di intensità.

La tariffa giornaliera per gli ospiti in convenzione, comprensiva della quota sanitari e quota socio-assistenziale a carico dell’utente/Comune, è determinata dal Piano Tariffario Regionale in vigore, in relazione alla fascia assistenziale e con suddivisione della compartecipazione al costo nella misura stabilita, In base alla DGR N 45 -4248 del 30 luglio 2012 (livelli assistenziali : BASSA/MEDIO-BASSA/ MEDIA/MEDIO-ALTA/ALTA).

**MODALITA’ DI PAGAMENTO DELLA RETTA**

Il parente più prossimo o la persona incaricata ai sensi dell’art. 433 del C.C. deve sottoscrivere la dichiarazione di responsabilità con la quale si impegna a provvedere personalmente al pagamento di quanto dovuto, qualora l’ospite non abbia ottemperato o non sia in grado di provvedere da solo.

La retta deve essere pagata in via anticipata,con bonifico bancario, entro e non oltre il 10 (dieci) di ogni mese. La retta decorre dal 1° (primo) giorno di presenza.

Qualora l’ospite venga ricoverato temporaneamente in strutture sanitarie, rientri al proprio domicilio o per altri motivi si assenti dalla struttura per più di un giorno la retta subirà la seguente variazione:

* Per gli ospiti in regime di convenzione con ASL, la quota assistenziale a carico dell’ospite resta invariata per tutti i giorni di assenza.
* Per gli ospiti che hanno a carico entrambe le quote ( sanitaria e assistenziale) qualora l’ospite si assenti dalla struttura (per ricovero ospedaliero o altro) e il periodo supera i dieci giorni, la direzione si impegna a mantenere il posto letto e la retta sarà ridotta del 20% dall’undicesimo giorno in poi.
* La quota sanitaria a carico dell’ASL e l ‘eventuale integrazione della retta da parte dell’ente gestore dei servizi socio assistenziali verrà invece sospesa e il pagamento sarà nuovamente corrisposto dal giorno del rientro in struttura.

In caso di decesso dell’ospite, la retta dovrà essere pagata fino al giorno del decesso. La Casa di Riposo si impegna a conservare gli effetti personali dell’anziano fino al ritiro entro 10 giorni da parte dei parenti.

Particolari condizioni di necessità sono considerate e valutate dalla Direzione prima e durante l’inserimento, secondo le finalità e le possibilità dell’Ente.

In ragione delle finalità istituzionali voluta dal santo Fondatore San Giuseppe Marello la direzione con canoniche valutazioni si riserva di venire incontro a documentate difficoltà economiche con riduzione e sconti diretti in particolare a :

* + parenti degli Oblati, assistenti e/o operatori delle comunità delI’ Istituto,
	+ anziani soli e in difficoltà economiche che non siano assistibili dall’Ente pubblico.

**NORME GENERALI**

Tutti gli ospiti sono tenuti ad osservare le seguenti disposizioni:

* Non fumare a letto e non fare uso di fiamme libere, come fornelli o stufe di qualsiasi tipo.
* Non gettare nei cestini mozziconi di sigarette e materiali infiammabili.
* Non usare apparecchi rumorosi che possono arrecare disturbo ad altri ospiti.
* Non gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre.
* Non vuotare nel water, nel bidè o nel lavabo qualsiasi sostanza tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture.

**DIMISSIONI**

Qualora le modificazioni delle condizioni psicofisiche dell’Ospite rispetto al momento dell’ingresso rendono non adeguata l’assistenza sociosanitaria attuata dalla CRM, la Direzione darà comunicazione scritta ai familiari concedendo un periodo di 15 (quindici) giorni affinché l’Ospite stesso possa trovare una sistemazione diversa a lui più idonea.

Nel caso in cui l’Ospite desideri dimettersi dalla CRM è necessario dare un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni alla Direzione, la quale consegnerà all’ospite stesso la documentazione clinica e personale al fine di proseguire l’assistenza nel modo più adeguato.

**ATTIVITA GIORNALIERE**

La giornata dell’ospite inizia con la sveglia, che in rapporto alle condizioni e alle abitudini dello stesso, avviene tra le 6:30 e le 8:30. In tale orario gli operatori eseguono l’igiene personale, preparano gli Ospiti per la colazione servita dalle 8:30 alle 9:00 e somministrano la terapia medica prescritta.

La mattinata trascorre poi con le attività di riabilitazione, di animazione e di terapia occupazionale.

Il pranzo viene servito nelle sale appositamente predisposte alle 11:30. Dopo aver consumato il pranzo, gli ospiti vengono accompagnati in camera per il riposo pomeridiano.

L’alzata pomeridiana avviene dalle 14:30 alle 15:30 contestualmente alle esigenze degli Ospiti o alla prescrizione degli operatori sanitari. Alle 16:00 viene servita la merenda e successivamente vengono effettuati i bagni programmati e gli interventi di igiene personale a tutti Ospiti.

Alle 17:00 gli Ospiti interessati vengono accompagnati in Cappella per la recita del S. Rosario e la celebrazione della messa.

La cena viene servita alle 18:30. Dopo cena si somministra la camomilla e si procede alla sistemazione degli Ospiti per la notte. Durante le ore del riposo notturno agli Ospiti della CRM viene fornita l’assistenza per l’igiene personale e il controllo dello stato di salute.

**ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE E VOLONTARIATO**

L’attività di animazione è garantita da un ‘ educatrice ,presente in struttura dal lunedì al venerdì al mattino o al pomeriggio e talvolta al sabato e alla domenica in occasione di feste o ricorrenze. L’animatrice opera in collaborazione con le figure professionali dell’area della riabilitazione, operatori del servizio civile e gruppi di associazioni di volontariato accreditati, che sono utilmente impiegati ai fini del raggiungimento degli obbiettivi assistenziali prefissati nei progetti assistenziali .

L’attività di animazione inoltre è gestita dal personale, dai religiosi e dal gruppo di animazione aperto e disponibile ad accogliere il contributo di parenti, familiari e volontari che potranno essere da supporto alle attività occupazionali, ricreative, culturali e amatoriali.

La progettazione delle attività tiene conto delle richieste, degli interessi, delle capacità e dei bisogni espressi dagli anziani e si articola in:

* Letture dei giornali e riviste con relativi commenti .
* Lavori manuali con pannolenci , ricami e costruzione di oggetti ( quadri, pupazzetti), con la guida delle figure di animazione.
* Piccole attività ludiche (essenzialmente giochi tradizionali o della cultura popolare) quali: gioco delle carte, dama, scacchi e altri giochi simili che aiutano a socializzare e favoriscono, attraverso il gioco, la conoscenza o la relazione ed il recupero dei ricordi del passato.
* Alcuni momenti e date che rivestono un significato particolare per gli Ospiti presenti: feste di Compleanni, Onomastici e ricorrenze particolari. Si da un rilievo particolare a chi raggiunge i cento anni con feste particolari alle quali sono invitati a partecipare sia i Parenti che le Autorità religiose e civili.
* Iniziative concordate con gruppi esterni (Alpini, Cantorie, Gruppi folcloristici….).
* In occasione del Natale vengono allestiti nei vari reparti, con la collaborazione anche degli Ospiti, Presepi, alberi di Natale e luminarie per rendere più partecipe a tutti questa festa.

**ASSISTENZA RELIGIOSA**

La Casa di Riposo “Mons. Marello” rappresenta una comunità nella quale il bisogno religioso e il dialogo sono molto sentiti fra gli Ospiti.

L’attività religiosa svolta dai Padri Giuseppini sostiene gli Ospiti, i loro parenti, gli amici e i volontari nei vari momenti della giornata attraverso colloqui individuali o incontri di gruppo.

La presenza dei Sacerdoti religiosi vuole essere una presenza amica e discreta nel doveroso rispetto delle idee e dei convincimenti personali di ciascun Ospite. Tutto ciò nella certezza di offrire ai nostri Ospiti e ai loro parenti un servizio di alto profilo religioso e morale.

Nella capiente Cappella, dedicata al Santo Fondatore, viene celebrata una S. Messa giornaliera alle ore 17:30; la domenica e nelle festività alle 10:00; nel pomeriggio viene recitato quotidianamente il S. Rosario alle 17:00.

Gli Ospiti possono partecipare liberamente secondo le proprie convinzioni;

La struttura garantisce a richiesta la presenza dei rappresentanti di altro credo.

**CONTROLLO QUALITA’**

Per la valutazione dei servizi viene distribuito apposito questionario da consegnare almeno una volta all’anno compilato anche in forma anonima.

**RECLAMI**

Chiarimenti, informazioni e reclami possono sempre essere richiesti al personale direttivo. E’ a disposizione degli Ospiti e dei familiari una cassetta in cui depositare osservazioni - su apposito modulo da compilare -e suggerimenti.

La forma di segnalazione e di presentazione sia corretta e riservata.

Per particolari eventi o necessità è opportuno concordare l’appuntamento.

**PRYVACY-TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

La documentazione amministrativa degli ospiti è conservata presso la segreteria in schedari ed armadi chiusi a chiave ed accessibili solo al personale competente.

La documentazione sanitaria (cartella clinica , esami strumentali di laboratorio, referti.) è conservata all’interno di ogni singolo nucleo in appositi armadi chiusi, custoditi in stanze chiuse e consultabili da personale autorizzato.

Il Piano Assistenziale Individuale e tutta la documentazione relativa alla gestione degli ospiti è conservata in armadi chiusi, all’interno del nucleo consultabile dal personale sanitario assistenziale del nucleo.

Il regolamento prodotto dalla struttura sulla protezione dei dati è in armonia con quanto dettato dal regolamento dell’ Unione Europea (GDPR- UE 2016/697) in materia di trattamento dei datii personali e di privacy, entrato in vigore il 25/05/2018.

Il titolare del trattamento dei dati della Struttura , il legale rappresentante, ha nominato con atto formale “il responsabile del trattamento relativo alla consulenza in materia privacy” professionista afferente ad uno studio legale.

Con ulteriore atto formale il titolare ha nominato il “Data Protection Officer”, ottemperando in tal modo a tutti gli obblighi previsti della legge.

**CORSI D’AGGIORNAMENTO**

Tutto il personale ha partecipato al corso di formazione “ Privacy GDPR- UE 2016/697” nel mese di giugno 2019 con verifica finale.