

CARTA DEI SERVIZI

La Reseda

RESIDENZA PROTETTA

*Tel.080/5433637 Fax 080/5434336 P.IVA/C.F./R.I. 05490310728
Iscrizione Registro Regionale n. 315 del 19/04/2011*

Residenza Protetta La Reseda
Strada prov. Noicattaro- Torre a Mare
70016 Noicattaro (BA)
Tel. 080 5433637 Fax 080 5434336

INDICE

1. 0 Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 4
2. 0 Definizione della Residenza Protetta	pag. 4
3. 0 Finalità della struttura	pag. 4
4. 0 Obiettivi della struttura	pag. 4
5. 0 Descrizione fisica della struttura	pag. 5
6. 0 Servizio presentazione, accoglienza e ricovero	pag. 6
7. 0 La retta	pag. 7
8. 0 Dimissioni	pag. 7
9. 0 Servizi offerti	pag. 7
9.1 Servizio sanitario assistenziale	pag. 7
9.2 Servizio medico	pag. 8
9.3 Servizio infermieristico e socio assistenziale	pag. 8
9.4 Servizio di fisioterapia	pag. 9
10.0 Altri servizi	pag. 9
10.1 Servizio di animazione	pag. 9
10.2 Servizio religioso	pag. 9
10.3 Servizio amministrativo	pag. 10
10.4 Parrucchiere e pedicure	pag. 10
11.0 Servizio alberghiero	pag. 10

12.0 Visite di parenti ed amici	pag. 11
13.0 I diritti dell'ospite	pag. 12
14.0 Regole della vita quotidiana e comunitaria	pag. 12
15.0 Standard e indicatori di qualità	pag. 14
16.0 I meccanismi di tutela e verifica	pag. 15
16.1 Il reclamo	pag. 15
16.2 Modalità di presentazione del reclamo	pag. 15
16.3 Indagine sulla soddisfazione degli ospiti e dei familiari	pag. 15
- All. 1 Modulo di avvenuta consegna della Carta dei Servizi	
- All. 2 Modulo raccolta dati personali	
- All. 3 Modulo documenti e biancheria personale da consegnare all'ingresso	
- All. 4 Modulo Informativa Privacy	
- All.5 Modulo presentazione reclami	
- All. 6 Scheda soddisfazione per l'ospite/parente dell'ospite	

1.0 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento che permette di conoscere la nostra Residenza Protetta, le metodologie di lavoro, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere al fine di garantire la migliore qualità delle prestazioni.

Attraverso la Carta dei Servizi ci proponiamo di adottare specifici standard di qualità assicurandone il rispetto e verificando il grado di soddisfazione degli utenti, dei loro familiari e di tutti gli operatori che concorrono al benessere della persona.

La Carta dei Servizi verrà consegnata all'utente/parente, al momento dell'ingresso dell'anziano in struttura, il quale sottoscriverà apposito modulo dell'avvenuta consegna (all.1)

La Reseda si riserva il diritto di apportare modifiche alla presente Carta dei Servizi, qualora lo ritenesse opportuno e/o necessario, dandone comunicazione scritta all'A.S.L., al Comune di Noicattaro e consegnandone copia agli ospiti e/o alle famiglie referenti.

2.0 Definizione della Residenza Protetta

La Residenza Protetta **La Reseda** è una struttura socio-sanitaria assistenziale destinata ad accogliere temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Ha una capacità ricettiva di n. 60 posti letto ed è in possesso di autorizzazione al funzionamento così come previsto dalle normative regionali. La Reseda esercita la propria attività secondo i principi della Legge Regionale n. 19/2006 dal titolo "Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia".

3.0 Finalità della struttura

- Rispondere ai bisogni specifici degli anziani e appoggio alle famiglie in difficoltà.
- Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e con i servizi presenti sul territorio.
- Concorrere all'ampliamento e rafforzamento della rete dei servizi socio-sanitari-assistenziali territoriali per dare concreta attuazione alla Legge regionale n. 19/2006.

4.0 Obiettivi della struttura

- Garantire le migliori condizioni di benessere psico-fisico ad ogni anziano residente.
- Mantenere le capacità residue degli anziani e laddove è possibile il loro recupero con particolare attenzione a prevenire e ritardare la perdita delle autonomie.
- Prevenire e rallentare i processi degenerativi e l'insorgenza di altre malattie.
- Promuovere e mantenere la socializzazione, i rapporti con l'ambiente esterno (tessuto sociale) e delle relazioni parentali e amicali.
- Garantire il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità della persona anziana nonché della privacy.
- Promuovere e controllare la qualità delle prestazioni.

5.0 Descrizione fisica della struttura

La Residenza Protetta **La Reseda** si trova sulla Strada Provinciale Noicattaro - Torre a Mare (BA); è ubicata vicino alla S.S.16 ed alla Stazione ferroviaria di Torre a Mare pertanto è facilmente raggiungibile in auto, in treno ed in autobus.

L'edificio dispone di ampi spazi esterni, giardini, porticati e terrazzi percorribili ed accessibili anche agli ospiti meno autonomi. E' strutturato in maniera semplice con un ingresso centrale dal quale si dipartono due corpi laterali rettangolari, si erge per n° 2 piani fuori terra ed uno interrato.

Al piano terra sono disposte n° 13 camere ognuna delle quali dotata di un bagno. Al primo piano ci sono n°19 camere anch'esse dotate di un proprio bagno per un totale n° 60 posti letto in tutta la struttura. Tutte le stanze sono di ampia metratura e ben illuminate raggiungibili telefonicamente per mezzo di un cordless e dotate di impianto TV ed aria climatizzata.

Le camere del piano terra si affacciano su un giardinetto privato, mentre quelle al primo piano sono dotate di ampi balconi che si affacciano sul giardino antistante e retrostante l'edificio.

La struttura dispone, inoltre, di n° 2 sale da pranzo, n° 4 sale soggiorno, di ampia palestra e di un bellissimo gazebo allocato in giardino con struttura in legno recintato dal verde in cui poter trascorrere piacevolmente il tempo a contatto con la natura.

La Residenza protetta **La Reseda** è in grado di offrire un piacevole soggiorno agli ospiti, nella piena autonomia funzionale.

6.0 Servizio presentazione, accoglienza e ricovero

Questo servizio si preoccupa di informare e far conoscere la struttura agli utenti ed ai parenti per eventuale ricovero.

Al piano terra è situata la Reception dove è possibile ottenere tutte le informazioni necessarie e richiedere la Carta dei Servizi: il personale è presente dal lunedì al sabato dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 16,00-20,00.

Prima dell'ingresso dell'ospite viene fatta visitare la struttura e spiegate le attività che in essa si svolgono, per consentire al familiare e/o all'ospite di conoscere le persone e gli spazi che lo ospiteranno.

Durante il primo colloquio, si procede a raccogliere tutte le notizie che riguardano l'anziano (dati personali, situazione familiare, le abitudini di vita e lo stato di salute); queste informazioni vengono inserite in un apposito modulo (All.2) e sottoposte alla valutazione del Coordinatore medico della struttura.

A seguito dell'esito positivo del colloquio viene richiesta la documentazione da consegnare (All.3):

- Certificazione rilasciata dal medico curante attestante lo stato di salute, con elenco patologie e terapie consigliate
- Carta d'identità, o fotocopia di essa
- Fotocopia del Codice Fiscale.
- Originale della Tessera Sanitaria.
- Originale della Tessera di esenzione generale per invalidità.
- Fotocopia del certificato della Commissione A.S.L. per l'accertamento della percentuale d'invalidità.
- Qualsiasi documentazione relativa allo stato di salute dell'anziano/a

Ai fini dell'ingresso in struttura, l'ospite dovrà disporre di tutto il corredo personale quale biancheria intima, vestiario, e quant'altro necessario, contrassegnato da un codice per renderlo identificabile (All. 3). Ogni ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza suppellettili e oggetti personali compatibili con la fruibilità degli spazi.

Al termine del colloquio, all'ospite viene assegnata una stanza singola o doppia secondo le disponibilità e compatibilmente all'utenza con patologie specifiche e al grado di autonomia

dell'ospite. Si riserva ogni eventuale spostamento dell'ospite a garanzia del benessere di tutti, dandone avviso al familiare referente.

Una volta fissato il giorno del ricovero, si cerca di garantire un inserimento personalizzato tenendo conto dei particolari bisogni del nuovo ospite.

Il giorno del ricovero vengono espletate tutte le pratiche burocratiche e amministrative, viene sottoscritto il contratto e consegnata l'informativa riguardante la tutela della privacy (All.4).

7.0 La retta

La retta di degenza è comprensiva di tutti i costi, oneri e spese sostenute per la gestione della Casa Protetta con esclusione delle seguenti spese, che sono quindi a carico dell'ospite e/o del familiare:

- le spese individuali;
- l'eventuale assistenza durante i ricoveri ospedalieri e durante i tragitti verso e dal presidio ospedaliero;
- il trasporto dalla struttura per visite specialistiche, ambulatoriali o altro se richieste dall'anziano o dai familiari;
- le spese per cure estetiche (parrucchiera, barbiere, callista, ecc.);
- le spese sanitarie non mutuabili ed eventuali tickets sanitari sui medicinali e analisi;
- i tickets, onorari, compensi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite dalla struttura.
- spese funerarie in caso di decesso dell'ospite.

La retta giornaliera è dovuta per ogni giornata di presenza con decorrenza dal giorno di ingresso, e fino al giorno delle dimissioni compreso.

8.0 Dimissioni

La permanenza in Residenza Protetta non è da considerarsi definitiva. Nel rispetto della libertà individuale l'ospite può dimettersi sia in seguito al recupero della condizione di autosufficienza o per presenza di nuove condizioni familiari che assicurino la necessaria assistenza dell'anziano.

9.0 Servizi offerti

9.1 Servizio sanitario assistenziale

Questo servizio ha come obiettivo principale quello di favorire il benessere fisico e psichico degli Ospiti con le seguenti prestazioni:

- cura della persona (bagno settimanale assistito e igiene giornaliera), vestizione, somministrazione dei pasti, aiuto alle persone in caso di semi autosufficienza, messa a letto;
- valutazione delle condizioni di salute psico-fisica dell'anziano da parte del medico sia all'ingresso che con programmata periodicità e registrazione su apposita cartella, predisposizione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI);
- identificazione dei bisogni assistenziali sulla base del grado di autonomia e di autosufficienza e attuazione di interventi per il potenziamento e il mantenimento delle capacità residue;
- monitoraggio dei parametri clinici secondo la patologia;
- controlli periodici degli esami ematochimici;
- ricorso ad indagini diagnostiche strumentali programmate presso strutture A.S.L.;
- ricorso a consulenze medico-specialistiche private o programmate presso la A.S.L.;
- rieducazione motoria e funzionale;
- verifica costante delle condizioni igieniche personali e dell'alimentazione con particolare attenzione agli anziani non autonomi;
- attuazione di misure preventive per i potenziali problemi sanitari e assistenziali mediante la formazione permanente del personale di assistenza attraverso incontri e riunioni periodiche;
- ricorso alla ospedalizzazione solo per le situazioni non diversamente assistibili.

9.2 Servizio medico

Il medico responsabile della struttura è presente settimanalmente ed è reperibile telefonicamente 24 ore su 24, effettua la supervisione sanitaria ed elabora con il personale infermieristico i piani assistenziali individuali in accordo con il medico di base. Per le urgenze diurne viene contattato il medico di base, per quelle notturne e festive la Guardia medica o, nei casi più gravi, il servizio 118.

9.3 Servizio infermieristico e socio-assistenziale

L'assistenza è espletata 24 ore su 24 dal personale infermieristico e dal personale assistenziale di supporto (OTA, OSS) ed è coordinata e supervisionata dal dirigente infermieristico. L'attività assistenziale viene registrata sulle cartelle infermieristiche e su apposite schede.

9.4 Servizio di fisioterapia

Il servizio si prende cura degli anziani programmando interventi miranti alla cura, alla prevenzione e alla riabilitazione delle capacità motorie e funzionali utilizzando metodologie adeguate. Si avvale del fisioterapista per sei volte alla settimana, normalmente gli orari di erogazione del servizio sono dalle ore 8,00 alle ore 12,00 dal lunedì al sabato. Ulteriori prestazioni supplementari con tariffa agevolata potranno essere effettuate nel pomeriggio previo accordo con il personale della Reception.

10.0 ALTRI SERVIZI

10.1 Servizio di animazione

Tale servizio contribuisce, con l'impegno di tutti gli operatori, a ridare maggiore significato e serenità alla vita quotidiana dell'anziano. Sono previste attività anche di semplice intrattenimento per permettere all'ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità, consentendo una partecipazione libera sia come protagonista che come osservatore. L'organizzazione di feste programmate costituisce un momento di socializzazione in cui i familiari, il personale, gli amici, e i volontari vengono coinvolti al fine di favorire ed ampliare la possibilità di rapporti interpersonali.

Sono altresì previsti ulteriori interventi tesi al miglioramento della qualità della vita: attività sociali, cognitive e ricreative, giochi di società ludico-ricreativi, giochi cognitivi e stimolo della memoria, test, gite e passeggiate esterne, musiche, feste in occasione di ricorrenze religiose, incontri con scolaresche ed associazioni, attività culturali ed espressive, partecipazione alla vita religiosa, lettura di quotidiani e riviste, lavori di cartonage, laboratori di pittura, laboratorio teatrale, ginnastica dolce ed altre attività espressive.

10.2 Servizio religioso

Nella Residenza l'assistenza religiosa di culto cattolico è assicurata dai Diaconi della Parrocchia Madonna di Lourdes, i quali si rendono disponibili alle richieste di aiuto spirituale e religioso, al colloquio, all'ascolto e alla celebrazione dei sacramenti. I Diaconi della Parrocchia Madonna di Lourdes somministrano la Comunione la domenica mattina. Nei giorni festivi delle ricorrenze religiose, vengono celebrate speciali funzioni dal Parroco.

La segreteria è a disposizione per eventuali informazioni per l'assistenza religiosa di altri culti di fede.

10.3 Servizio amministrativo

E' svolto da personale con adeguata preparazione tecnico - professionale.

Al fine di agevolare i parenti degli ospiti la struttura consiglia il cambio del proprio medico A.S.L. per poter provvedere direttamente al ritiro delle ricette ed all'approvvigionamento dei farmaci.

Viene offerto il servizio per l'espletamento delle pratiche relative alla fornitura degli ausili e presidi medici spettanti e di quelle per l'istanza di invalidità presso l'ASL di residenza.

Gli ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla al personale della Reception.

10.4 Parrucchiere e Pedicure

Gli ospiti possono usufruire del servizio di parrucchiere e del servizio di pedicure garantito da personale esterno qualificato, su richiesta e a pagamento.

Per la prenotazione rivolgersi alla Reception dove sono disponibili i tariffari.

11.0 Servizio alberghiero

- **Alloggio.** Il servizio alberghiero viene garantito all'ospite dal momento in cui viene accolto all'interno della struttura.
- **Ristorazione.** La struttura è dotata di un servizio di ristorazione che elabora un menù settimanale tenendo presente i gusti degli Ospiti e le stagioni. E' data la possibilità di scelta del menù giornaliero in accordo con le necessità dietologiche richieste dal medico.

Per gli utenti con problemi di masticazione e/o deglutizione vengono garantiti pasti frullati con prodotti freschi a base di pasta, riso, carne, verdura e frutta. A tutti gli ospiti è fornita adeguata assistenza nel corso della somministrazione dei pasti.

Gli orari del pranzo e della cena prevedono due turni per garantire il massimo dell'assistenza agli Ospiti non autosufficienti e a quelli allettati.

Pranzo: primo turno ore 11.30, secondo turno ore 12.00

Cena: primo turno ore 17.30, secondo turno ore 18.00

Gli orari possono subire modifiche nel periodo estivo.

Distributori automatici di bevande calde, fredde e snack sono disponibili per tutta la giornata.

- **Servizio lavanderia e guardaroba:** Il servizio lavanderia è garantito mediante personale interno il quale provvede al lavaggio, alla stiratura, al rammendo ed alla riconsegna della biancheria nelle rispettive camere. L'ospite ha, tuttavia, la facoltà di affidare la propria biancheria sporca a lavanderie esterne a proprie spese.
Per il lavaggio della biancheria da letto la struttura affida il servizio esternamente.
I gestori del servizio prelevano la biancheria sporca e consegnano quella pulita due volte a settimana, soddisfacendo, in questo modo, anche le esigenze degli ospiti più esigenti.
- **Pulizia** ordinaria e straordinaria degli ambienti di vita e degli arredi.
Il servizio garantisce la pulizia e l'igiene dei locali e arredi secondo la procedura di pulizia e sanificazione.
La qualità delle pulizie viene garantita dal personale addetto esclusivamente a questo servizio onde evitare discontinuità sia nella pulizia ordinaria quotidiana che in quella straordinaria a cadenza mensile.

12.0 Visite di parenti ed amici

Sono ammesse le visite di parenti ed amici esclusivamente negli orari indicati e, comunque, al di fuori delle ore del riposo, delle pulizie e dei pasti.

Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno.

E' opportuno, tuttavia, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani ospiti.

L'orario di accesso dei visitatori è stabilito come segue:

MATTINO dalle ore 9.00 alle ore 11.30

POMERIGGIO dalle ore 15.00 alle ore 17.30

SERA dalle ore 19.00 alle ore 21.00

13.0 I diritti dell'ospite

Personalizzazione: ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Integrazione : l'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro al fine di garantire una assistenza personalizzata all'ospite.

Imparzialità: le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del Piano di Assistenza Individualizzato per ogni anziano. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche.

Continuità: la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

Diritto all'informazione e alla partecipazione : La struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione. Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in termini chiari da personale preparato, gentile, disponibile e paziente. In armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione la struttura ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra struttura erogatrice di servizi e utenza. In tale ambito ha incentivato la presenza e l'attività degli organismi di volontariato.

Proposte e reclami : Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

14.0 Regole della vita quotidiana e comunitaria

Agli ospiti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali, la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione dell'individualità.

L'ospite si impegna a:

- Fornire informazioni precise sul proprio stato di salute al personale sanitario
- Non assumere farmaci senza informare il medico o l'infermiere della struttura
- Non fumare nella stanza di degenza e nei luoghi comuni.
- Non introdurre all'interno della struttura bevande alcoliche e stupefacenti, animali ed apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termocoperte, fornelli e ferri da stiro.
- Rispettare il decoro degli ambienti e delle suppellettili, il comportamento deve essere improntato sulle norme di civile convivenza con gli altri ospiti.
- Consentire al personale di servizio o a qualsiasi altra persona incaricata dalla struttura di accedere nell'alloggio per provvedere alla pulizia, controlli e riparazioni;
- Risarcire la struttura di eventuali danni arrecati per propria incuria e trascuratezza;
- Rispettare ogni altra norma che la struttura emanerà e che sarà opportunamente portata a conoscenza degli ospiti.
- Richiedere il permesso per allontanarsi dalla struttura. In caso di ospiti non completamente autonomi l'uscita è consentita solo con l'accompagnamento da parte di familiari, amici e personale facente parte del volontariato previo consenso della struttura.

L'uso dell'ascensore richiede particolare attenzione e rispetto delle norme vigenti. In particolare:

- Non si deve bloccare il pulsante quando segna occupato;
- Non si deve entrare in cabina in numero superiore a quello permesso dalla portata;
- Non si deve tentare di aprire la porta prima che la cabina si sia fermata al piano;

E' sconsigliato l'uso dell'ascensore a persone che non sono in grado di eseguire le manovre necessarie;

- Deve essere data la precedenza al personale nelle ore in cui l'ascensore serve per il servizio agli ammalati o ai piani.

L'ospite deve tenere un comportamento corretto nei confronti del personale dipendente, ed in particolare:

- Non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio;
- Non deve fare pressioni sul personale per ottenere trattamenti di favore;
- Deve mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione;
- Potrà rivolgersi alla Direzione nel caso in cui debba avanzare richieste straordinarie di prestazioni o debba segnalare inadempimenti nel servizio.

Di norma le somme di denaro degli ospiti dovranno essere gestite dai familiari da loro incaricati. La struttura provvederà alla custodia dei beni e delle somme di denaro che gli vengono affidati dagli assistiti o dai loro familiari, rilasciando apposita ricevuta di deposito e potranno essere gestite dal personale amministrativo della struttura secondo modalità che verranno individuate di caso in caso dietro apposito rendiconto.

La struttura declina, invece, ogni responsabilità per i valori in beni e denaro conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti.

In caso di decesso degli ospiti gli oggetti e le somme di denaro conservati potranno essere ritirati dai legittimi eredi, accertati a mezzo adeguata documentazione, salvo il saldo di eventuale debito dell'ospite nei confronti della struttura.

In caso di assenza di eredi i beni suddetti rimarranno in custodia presso la struttura in attesa di disposizioni conformi alla legge.

15.0 Standard e indicatori di qualità

La Direzione adotta quali parametri di qualità del servizio i seguenti elementi:

- Assistenza e cura degli Ospiti
- Idoneità dei locali
- Qualità dei pasti
- Pulizia ed igiene dei locali
- Professionalità degli operatori

Gli standard di qualità vengono misurati attraverso:

- Richieste soddisfatte rispetto al numero di domande

- Predisposizione del Piano Assistenziale Individuale, assistenza infermieristica, assistenza medica e riabilitativa, servizio di lavanderia, servizio di parrucchieria e barbieria, animazione
- Idoneità delle dimensioni e degli arredi dei locali, ignifugicità della biancheria, presenza del dispositivo per le chiamate di emergenza
- Varietà dei menù, qualità dei prodotti utilizzati, adeguatezza delle attrezzature, rispetto delle procedure di cui al Manuale di Autocontrollo HACCP (D. Lgs. n. 155/97)
- Idoneità dei prodotti utilizzati, frequenza giornaliera delle pulizie,
- Qualifica professionale degli operatori, aggiornamento, formazione, tutela della privacy, partecipazione a gruppi di lavoro

16.0 I meccanismi di tutela e verifica

16.1 Il reclamo

La Residenza Protetta “LA RESEDA”, garantisce le funzioni di tutela nei confronti dell’ospite anche attraverso la possibilità, per quest’ultimo o per un suo parente, di presentare reclamo di disservizio, atto, o comportamento che abbia limitato la disponibilità delle prestazioni assistenziali o alberghiere.

16.2 Modalità di presentazione del reclamo

Il reclamo può essere presentato direttamente alla Reception comunicando le proprie osservazioni per iscritto, utilizzando apposito modulo in allegato (All.5) alla Carta dei servizi. L’incaricato della Reception alla ricezione dei reclami avrà cura di registrare con criterio cronologico l’acquisizione dello stesso e rilascerà una ricevuta di consegna.

La Direzione si impegna a rispondere al reclamo entro 30 giorni ed a trasmettere mensilmente all’Ambito Territoriale competente l’elenco dei reclami ricevuti e l’esito degli stessi.

16.3 Indagine sulla soddisfazione degli ospiti e dei familiari

Il grado della qualità percepita dagli ospiti e dai loro familiari è rilevato mediante la somministrazione di apposite schede di soddisfazione in allegato (All.6) alla Carta dei Servizi in forma anonima, nonché attraverso colloqui mensili con parenti o assistenti privati.

Sono previsti gruppi misti di lavoro per il miglioramento della qualità delle cure e degli altri servizi, in concerto con operatori, ospiti e familiari, finalizzati all’ottimizzazione dei servizi resi.

Residenza Protetta La Reseda
Strada prov. Noicattaro- Torre a Mare (BA)
Tel. 080 5433637 Fax 080 5434336

All.1 : Modulo di avvenuta consegna della Carta dei Servizi

Il sottoscritto....., nato a.....
il.....e residente in..... prov.....
alla Via....., n°

DICHIARA

che la Residenza Protetta **Reseda** ha consegnato la propria Carta dei Servizi, dando, in questo modo, evidenza dell'organizzazione, degli obiettivi e delle modalità di espletamento del servizio offerto.

Luogo e Data

Firma

Residenza Protetta La Reseda
Strada prov. Noicattaro- Torre a Mare (BA)
Tel. 080 5433637 Fax 080 5434336

All.2 : Modulo raccolta dati personali

Data..... ora.....

Cognome.....

Nome.....

Età.....

Tel.....

Patologie/ Esigenze particolari

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

Note

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

Autosufficiente SI NO

Stanza n°

Retta.....

Firma

Residenza Protetta La Reseda
Strada prov. Noicattaro- Torre a Mare (BA)
Tel. 080 5433637 Fax 080 5434336

All.3 Modulo documenti e biancheria personale da consegnare all'ingresso

I documenti da consegnare all'ingresso nella struttura sono:

- Certificazione rilasciata dal medico curante attestante lo stato di salute, con elenco patologie e terapie consigliate
- Carta d'identità, o fotocopia di essa
- Fotocopia del Codice Fiscale.
- Originale della Tessera Sanitaria.
- Originale della Tessera di esenzione generale per invalidità.
- Fotocopia del certificato della Commissione Azienda U.S.L. per l'accertamento della percentuale d'invalidità.
- Qualsiasi documentazione relativa allo stato di salute dell'anziano/a

La biancheria personale necessaria all'ospite:

- Biancheria intima
- Asciugamani
- Telo da bagno
- Pigiama
- Abbigliamento

N.B. La biancheria personale ed i capi di abbigliamento saranno contrassegnati da un codice .

Residenza Protetta La Reseda
Strada prov. Noicattaro- Torre a Mare (BA)
Tel. 080 5433637 Fax 080 5434336

All. 4: Informativa ai sensi dell'art. 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali.

Ai sensi dell'articolo 13 del citato decreto legislativo recante disposizioni in materia di protezione dei dati personali, desideriamo informarLa che i dati personali da Lei forniti per l'ingresso nella residenza Protetta "La Reseda", saranno trattati adottando le misure idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza, nel rispetto della normativa sopra richiamata.

1. Raccolta delle informazioni

1.1. La presente informativa riguarda i dati raccolti tramite il form di inserimento dati nei differenti moduli:

- a. contratto
- b. modulo presentazione reclami
- c. modulo di consegna della Carta dei Servizi
- d. modulo di raccolta dei dati personali

1.2. I dati raccolti **non vengono memorizzati** su alcun database ma utilizzati esclusivamente per produrre il documento, di conseguenza non sono oggetto di trattamento.

2. Finalità e modalità del trattamento dei dati

2.1. I dati raccolti nelle ipotesi di cui ai commi a), b), c), d) del punto 1.1., vengono trattati esclusivamente per le seguenti finalità:

- a) instaurare rapporti con l'utenza, in particolare al fine di rispondere alle richieste di informazioni e assistenza inoltrate ;
- b) inviare comunicazioni relative al lavoro effettuato
- c) ottemperare agli obblighi di legge.

2.2. I trattamenti saranno effettuati sia manualmente sia con l'ausilio di mezzi elettronici, o comunque automatizzati, e comprendono, nel rispetto dei limiti e delle condizioni poste dall'articolo 11 del d.lgs. 196/03, tutte le operazioni, o complesso di operazioni, previste dallo stesso decreto con il termine "trattamento".

3. Comunicazione e diffusione dei dati

3.1. I dati personali raccolti non saranno oggetto di diffusione o comunicazione a Terzi, se non nei casi previsti dalla informativa e/o dalla legge e, comunque, con le modalità da questa consentite.

4. Diritti dell'interessato

4.1. Correzione/Aggiornamento dei dati personali L'art. 7 del Dlgs 196/2003 conferisce all'interessato l'esercizio di specifici diritti.

In particolare:

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."

5. Titolare e Responsabile del trattamento

Titolare e responsabile del trattamento è "la Reseda" con sede legale in S.P. Noicattaro-Torre a Mare, 70016 Noicattaro (BA)

*Residenza Protetta La Reseda
Strada prov. Noicattaro- Torre a Mare (BA)
Tel. 080 5433637 Fax 080 5434336*

All.5: Modulo presentazione reclami

Da compilare a cura dell'ospite/parente reclamante Data

Cognome
Nome
Città
Via e numero
Tel./Cell.

RECLAMO

Danni subiti e aspettative utente

Circostanze che hanno provocato l'evento

Altre caratteristiche (si è già ripetuto?)

Modalità con cui è stato risolto il problema

Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta

Residenza Protetta La Reseda
Strada prov. Noicattaro- Torre a Mare (BA)
Tel. 080 5433637 Fax 080 5434336

All.6: Scheda soddisfazione per l'ospite/per il parente dell'ospite
 (Barrare n.r. se per qualsiasi motivo non vuole o non può rispondere)

	Soddisfatto n.r.	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Il modo in cui è stato accolto all'arrivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le informazioni ricevute all'arrivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio di assistenza infermieristica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le cure mediche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio di fisioterapia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio del personale di assistenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il rapporto umano con il personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il rispetto della riservatezza e del pudore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio di segreteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualità dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La pulizia dell'ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità di spazio e arredi a disposizione (letto, armadio, comodino)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazio e arredi degli altri ambienti (sala da pranzo, spazi comuni, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La temperatura, la ventilazione degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le attività di animazione - svago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli orari delle visite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SUGGERIMENTO PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Data: