



Residenza per Anziani Regina Pacis

Rosa Lia



Palazzina Rosanna D
via Giuseppe Russo 22
Serra Superiore
MISTERBIANCO 95045
☎ 095 / 48 28 12
www.residenzareginapacis.it



Carta dei servizi e dei diritti del residente

- ❖ Premessa
- ❖ Principi informativi nell'attività della Residenza
 - ❖ Caratteristiche della struttura
 - ❖ Organizzazione
 - ❖ Tariffe
 - ❖ La soluzione dei problemi
 - ❖ Disposizioni varie
 - ❖ Legge 675/96 – Informativa
- ❖ Fax simile questionario di gradimento

PREMESSA

La presente edizione della “Carta dei servizi e dei diritti del Residente” costituisce una sintesi del complesso dei servizi e delle prestazioni erogate nella “Residenza per anziani Regina Pacis Rosa Lia” (*d’ora in poi c.d. Residenza*).

L’obiettivo posto è il costante miglioramento dello “standard unico”, cioè il complesso qualitativo delle azioni con cui la struttura risponde ai bisogni, alle esigenze e alle richieste degli ospiti; ciò in linea con le indicazioni della programmazione regionale e comparativamente con le altre strutture, come qualità del servizio di assistenza erogato e qualità della vita percepita da parte dell’anziano inserito in comunità e dai suoi familiari. A tal fine viene predisposto un questionario che l’ospite e i suoi familiari potranno riempire in forma anonima e una “cassetta dei suggerimenti” per poter migliorare il servizio.

L’erogazione dei servizi è assicurata mediante la corresponsione di una retta da parte dello stesso ospite o dei suoi familiari nei modi di seguito descritti.

I PRINCIPI INFORMATIVI NELLE ATTIVITÀ DELLA RESIDENZA PER ANZIANI REGINA PACIS ROSA LIA

La tutela e l’esercizio dei diritti fondamentali che ad ogni cittadino sono riconosciuti, sono alla base dell’azione della Residenza che si concentra nella garanzia dei principi di dignità, autonomia e centralità per ogni componente la comunità.

L’obiettivo fondamentale è quello di fornire un’assistenza personalizzata ed umanizzata che ponga l’anziano non in una mera posizione di ricezione del servizio o di cliente – ospite o ancora di paziente, ma in quella di facente parte una comunità dove Egli possa essere parte attiva; in questo quadro si incardina lo status di Residente, proprio di ogni soggetto ospitato all’interno della struttura.

L’inserimento nella comunità costituisce un presupposto unico di miglioramento della qualità della vita perché permette la relazione interpersonale e la comunicazione con altri soggetti che condividono le stesse esigenze e gli stessi problemi; in tal modo si allontana lo spettro della solitudine che nella maggior parte dei casi rende l’anziano apatico e propenso alla depressione. Inoltre il servizio di mantenimento e cura da parte degli operatori qualificati e del Responsabile di Struttura della Residenza permette di essere sollevati dalle incombenze quotidiane che in casa propria si avrebbero (disbrigo delle faccende domestiche, cura nell’alimentazione e nell’igiene personale, incombenze burocratiche e sanitarie, ecc).

La persona che entrerà a far parte della comunità tornerà ad essere protagonista della sua vita perché potrà riaccendere desideri e passioni che prima aveva dovuto accantonare: lettura, pittura, giardinaggio, cucina, ricamo, dama e scacchi, ecc. sono solo alcune delle attività di intrattenimento che vengono prospettate nella vita comunitaria compatibilmente con gli interessi, le inclinazioni personali e le possibilità fisiche di ognuno di loro.

CARATTERISTICHE DELLA RESIDENZA

La struttura posta al primo piano della palazzina “Rosanna D” in via Giuseppe Russo n.°22 è ubicata nella zona di “Serra Superiore” all’interno del Comune di Misterbianco ed è facilmente raggiungibile sia dalla circonvallazione di Catania (a 5 minuti dalle piscine comunali di Nesima) sia dalla strada provinciale che unisce Misterbianco a San Giovanni Galermo (Etna bar); ben collegata col centro cittadino e vicino alla tangenziale, gode della necessaria privacy grazie ad un cortile privato dove è in allestimento un “giardino lavico”.

Durante la bella stagione e comunque quando il tempo lo consente, è possibile usufruire dell’ampio terrazzo a livello accessibile dal salone comunitario dove un grande gazebo, tavoli e sedie potranno allietare le visite e far trascorrere piacevolmente il tempo nonché i pranzi e le cene estive;

La Residenza si sviluppa su un ampio corridoio nel quale si affacciano 5 camere (a scelta singole o doppie) ognuna delle quali ha un nome proprio per legare maggiormente il residente alla comunità e far maturare un sentimento di appartenenza alla struttura:

- Alloggio Roma (camera 1)
- Alloggio Parigi (camera 2)
- Alloggio Berlino (camera 3)
- Alloggio Londra (camera 4)
- Alloggio Madrid (camera 5)

Le caratteristiche comuni ad ogni alloggio sono quindi:

- Letto con rete ortopedica
- armadio con cassetiera
- comodino con abat-jour
- tavolo
- poltroncina
- impianto di condizionamento dell’aria (caldo / freddo)
- predisposizione per tv color
- luci di emergenza (in caso di black out)
- campanello e segnalatore visivo per la chiamata del personale

A richiesta , e secondo la disponibilità dei posti, è possibile per il residente scegliere la camera – alloggio che più aggrada optando per stanze con balcone o con finestre.

I disabili usufruiscono delle soluzioni messe a disposizione dalla Residenza (servizio igienico attrezzato e corrimano per le parti comuni della struttura) per l’abbattimento delle barriere architettoniche e approvate dall’A.S.P. competente.

ORGANIZZAZIONE

Ingresso

Per accedere ai servizi della Residenza occorre prendere visione della presente "Carta dei Servizi" e del "Regolamento Interno" della struttura richiedibile ad ogni operatore e liberamente consultabile.

L'accettazione dei principi e delle norme contenute in esso si estrinseca attraverso la compilazione della domanda di ingresso che viene sottoposta al Responsabile di Struttura che la valuterà in collaborazione con l'Assistente Sociale; se la valutazione avrà esito positivo il soggetto richiedente sarà accolto in struttura acquisendo la qualifica di "Residente" e godendo dei benefici garantiti da tale status.

Assistenza e Vitto

La Residenza garantisce ai propri residenti una completa assistenza personale e una sorveglianza sanitaria adeguata nelle modalità previste dalla normativa regionale.

Il Residente può usufruire di completa assistenza alberghiera e personale. In particolare alla persona viene assicurata l'assistenza per l'espletamento delle attività di vita quotidiana (cura della persona, igiene e bagno), aiuto nell'alimentazione e nell'eventuale terapia farmacologica alla quale è sottoposto, assistenza, compagnia e conforto morale.

L'orario della giornata è principalmente scandito dai momenti comunitari di consumazione dei pasti:

Ore 08.00/08.30 Colazione

Ore 10.30/11.00 Spuntino

Ore 12.00/12.30 Pranzo

Ore 16.30/17.00 Merenda

Ore 19.00/19.30 Cena

Il vitto è a carattere familiare. Il menù giornaliero e quindi mensile viene predisposto in collaborazione con l'A.S.P. competente di zona sentendo anche il parere della rappresentanza dei residenti ed comunque sempre approvato da un dietista. E' vario ed alternato, garantendo un'ampia varietà di piatti. Il menù viene reso noto con sufficiente anticipo, mediante l'esposizione in un luogo comune. E' garantita la possibilità di seguire diete particolari connesse al proprio stato di salute. In occasioni particolari sono forniti rinfreschi e buffet.

Organigramma

Il funzionamento della Residenza si basa su un modello gerarchico al vertice del quale è posta il Responsabile di Struttura; ad esso rispondono tutti gli operatori che da Lui vengono coordinati in collaborazione con l'Assistente Sociale. Tutti gli operatori nella struttura sono in possesso degli attestati e delle qualifiche richieste dalla normativa vigente per l'espletamento del lavoro a cui sono stati assegnati; vengono così definiti i seguenti ruoli :

RESPONSABILE DI STRUTTURA

(R.S.)

Assistente Sociale

(A.S.)

**Medico di base
operante presso la
struttura**

(M.C.)

**Infermiere
professionale**

(I.P.)

**Animatore per
anziani**

(A.A.)

**Operatore
Socio
Assistenziale**

(O.S.A.)

**Operatore
Ausiliario**

(O.A.)

Attività di socializzazione

Presso la Residenza vengono proposte alcune iniziative occupazionali e di svago, gite e viaggi, volte a rendere la permanenza degli ospiti gradevole e ben accetta. Tali iniziative sono programmate tenendo conto delle preferenze dei residenti e della loro possibilità di partecipazione. A queste attività possono partecipare i familiari e quanti volontariamente sono interessati a collaborare. Tali attività sono da considerarsi un extra rispetto la retta per cui ogni qualvolta che se ne prospetti l'esigenza, i familiari verranno informati dell'iniziativa e se ne chiederà il consenso informato.

Servizi sussidiari

Presso la Residenza sono previsti, inoltre, i seguenti servizi, che possono essere utilizzati dai residenti, ricompresi nel costo della retta:

- a) servizio di barbiere e parrucchiera
- b) servizio di lavanderia e guardaroba

Tali servizi possono essere anche richiesti esternamente dal residente al proprio professionista di fiducia; in tal caso essi sono da intendersi non ricompresi nel pagamento della retta sociale.

Orari di visita

Gli orari di visita previsti sono indicativamente dalle 10.30 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.30 di ogni giorno sia feriale che festivo. Tali limitazioni sono suggerite dalla discrezione necessaria in un ambiente comunitario.

ASPETTI ECONOMICI E VARIE CONSEGUENZE

La retta sociale

Per le prestazioni ricevute nella Residenza viene corrisposta una retta onnicomprensiva dei servizi elencati in questa "Carta dei servizi" ovvero nel "Regolamento Interno", stabilita ogni anno dal Responsabile di Struttura e suscettibile di variazione annuale. La retta viene corrisposta mensilmente in dodici rate uguali (a far inizio dal giorno di entrata ovvero dal giorno uno di ogni mese con relativo conguaglio dei giorni restanti) in maniera anticipata o in unica soluzione all'inizio dell'anno; ad eventuali ritardi o pagamenti parziali saranno applicati interessi moratori stabiliti per legge. Il pagamento della retta potrà avvenire direttamente presso la Residenza ovvero attraverso canalizzazione bancaria. Solo con accordi straordinari presi con il R.S. è possibile modificare l'importo della retta sociale in conseguenza di particolari situazioni (es. difficoltà economiche, periodi di "vacanza", ecc.)

Il “licenziamento” del Residente

Potrà essere promosso il “licenziamento” del Residente, e conseguente azione legale per il recupero delle somme a carico del soggetto sottoscrittore la domanda di ingresso ovvero dei garanti / familiari che avranno firmato in Sue veci e che risponderanno in solido del debito maturato, nel caso in cui il pagamento della retta annuale o mensile avvenga oltre il sessantesimo giorno da quello ultimo coperto dall'ultimo pagamento effettuato.

La variazione dell'importo

La variazione annuale della retta sociale verrà comunicata all'inizio del mese al Residente o ai suoi familiari / garanti; dalla comunicazione verranno poi dati cinque giorni per l'accettazione della nuova retta ovvero il rifiuto del posto in struttura. Allo scadere del quinto giorno senza una comunicazione di accettazione o diniego del nuovo importo, la nuova retta si intenderà accettata e il nuovo importo scatterà dal mese immediatamente successivo. In caso di rifiuto della nuova retta, il Residente avrà a disposizione i restanti 25 giorni del mese per trovare una nuova allocazione; dal ventiseiesimo giorno in poi (ossia all'inizio del nuovo mese) verrà comunque applicata la nuova tariffa.

La “vacanza”

La conservazione del posto si ha sempre, anche in caso di allontanamento temporaneo per soggiorni ospedalieri o in famiglia (c.d. vacanza dalla Residenza) per tutto il periodo coperto dal pagamento della retta. Per il periodo non coperto dal pagamento della retta, si ha diritto alla conservazione del posto per giorni 15 allo scadere dei quali, il Responsabile di Struttura concederà ad altri soggetti richiedenti il posto divenuto vacante senza che il precedente Residente (che così decadrà ipso facto dallo status di “Residente”) possa avanzare alcuna pretesa; gli eventuali suoi oggetti personali verranno raccolti e conservati in custodia dalla Residenza, per far posto a quelli del nuovo Residente.

LA SOLUZIONE DEI PROBLEMI

Richieste di delucidazioni, suggerimenti, critiche.

Ogni Residente ed ogni suo familiare ha il diritto di rivolgere domande e chiedere chiarimenti su come è erogato il servizio ad ogni livello con richieste a cui il personale deve sempre rispondere in modi e tempi adeguati.

Qualora il problema riguardi un livello più alto di decisione e di responsabilità, l'operatore lo inoltrerà alla Responsabile di Struttura che si metterà al più presto in contatto col soggetto reclamante al fine di risolvere la problematica posta.

I reclami o le richieste possono essere rivolte anche per iscritto in alternativi modi:

- in via anonima attraverso il questionario predisposto o presso la cassetta dei reclami
- consegnando ‘brevi manu’ la richiesta al Responsabile di Struttura

- Inviando la richiesta all'indirizzo "Alla cortese attenzione del Responsabile di Struttura della "Residenza per Anziani Regina Pacis Rosa Lia" - via Giuseppe Russo 22 – 95045 Misterbianco (CT)"
 - Inviando la richiesta via mail attraverso il sito : www.residenzareginapacis.it
- La richiesta è istruita dal Responsabile di Struttura o da soggetto incaricato al disbrigo di tali pratiche che contatterà il mittente entro 7 gg. dal ricevimento della lettera promuovendo un incontro chiarificatore.

Protezione dei dati personali – D.Lgs. n°196 del 30 giugno 2003

I dati personali dell'ospite e dei familiari acquisiti nei moduli di ingresso e di accettazione o comunque raccolti nel corso delle attività assistenziali sono oggetto di trattamento secondo le modalità e nei limiti previsti dal D.Lgs. n°196 del 30 giugno 2003. In particolare, in ottemperanza alla citata legge, si informa che il trattamento dei dati viene effettuato secondo le seguenti modalità:

a) Modalità del trattamento:

- il trattamento riguarda qualunque operazione e complesso di operazioni, svolti con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione e la conservazione, l'elaborazione e la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distribuzione dei dati;
- il trattamento dei dati avviene con procedure atte a garantirne la sicurezza;
- i dati personali sono utilizzati per le registrazioni interne, l'emissione delle fatture di addebito retta, le comunicazioni agli Enti pubblici preposti in ossequio alla legislazione vigente in materia nonché per la tutela della salute (ricoveri ospedalieri compresi) per la cura del ricoverato e per la gestione sanitaria del medesimo/a.

b) La natura del conferimento di tali dati è obbligatoria

c) Le conseguenze dell'eventuale rifiuto a rispondere e conferire i dati sono :

- impossibilità oggettiva di provvedere dar seguito all'accoglimento, di effettuare la gestione del residente e degli adempimenti riguardanti la tutela sanitaria, quali la cura, l'esame delle problematiche di salute, la richiesta di ausili sanitari, gli interventi all'interno della Residenza o in caso di ricovero ospedaliero e le procedure amministrative quali l'emissione della retta di ricovero, comunicazioni all'interessato o ai familiari, ecc.

d) I dati possono essere utilizzati e comunicati per fini istituzionali

- all'interno della Residenza al soggetto incaricato del trattamento dei dati
- all'esterno della Residenza, attraverso la spedizione di essi via posta o mail, all'incaricato al trattamento dei dati o a al delegato a provvedere alla riscossione delle rette di ricovero, agli organismi competenti alla tutela della salute, al medico coordinatore dell'A.S.P. competente, al Medico di medicina generale proprio del residente o di quello operante presso la struttura, ai medici specialisti, ed altri enti pubblici per specifici adempimenti normativi.

L'interessato ha diritto di conoscere, cancellare, rettificare, aggiornare, integrare opporsi al trattamento di dati nonché all'applicazione degli altri diritti riconosciuti dalla normativa in vigore.

Per l'esercizio dei propri diritti (es. diritto di accesso e tutela dei dati) la S.V. potrà rivolgersi alla Responsabile di Struttura o ad un Suo delegato ovvero agli organismi predisposti dal D.Lgs. in questione.

Art. 7 - Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

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.

Art. 141 – Forme di tutela

L'interessato può rivolgersi al Garante:

- a) mediante reclamo circostanziato nei modi previsti dall'articolo 142, per rappresentare una violazione della disciplina rilevante in materia di trattamento di dati personali;
- b) mediante segnalazione, se non è possibile presentare un reclamo circostanziato ai sensi della lettera a), al fine di sollecitare un controllo da parte del Garante sulla disciplina medesima;
- c) mediante ricorso, se intende far valere gli specifici diritti di cui all'articolo 7 secondo le modalità e per conseguire gli effetti previsti nella sezione III del presente capo



WWW.RESIDENZAREGINAPACIS.IT

