Carta dei servizi.

RESIDENZA L'ALBA

Via S. Francesco D'Assisi, 5
17019 VARAZZE (SV)

Tel. +39 019 93 16 81
rsa.lalba@colisee.it

colisee.it

COLISEE

Indice

PREMESSA

Linee guida – finalità 6
Codice etico del Gruppo 6

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

Caratteristiche della Residenza 8
Ammissione e lista di attesa 9
Inserimento 11
Giornata tipo 12
Composizione del personale 12
- Staff dirigenziale e operativo 12
- Il Responsabile di Residenza 12
- Il Coordinamento dei servizi 12
- L'équipe di cura 13

I SERVIZI OFFERTI

Servizi socioassistenziali 14
- Assistenza infermieristica 14
- Assistenza medica 14
- Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico 14
- Animazione 15

Servizi alberghieri 15
- Ristorazione 15
- Lavanderia e stireria 16
- Televisione e WIFI 16
- Pulizia 16
- Hall - reception – centralino 16

Servizi alla persona e altri servizi 17
- Assistenza religiosa 17
- Servizi amministrativi 17
- Servizio mortuario 17
- Servizio bar 18
- Giornali 18
- Servizio parrucchiere/barbiere – estetista - podologo 18
- Il Telefono 18

Altre prestazioni 18
- Assistenza farmaceutica e protesica 18
- Servizio trasporti 18

RETTA E CONTRATTO

Retta e servizi non inclusi 19
Assenze temporanee 19
Il Regolamento di gestione 19
- Parti e Durata 19
- Deposito cauzionale 19
- Risoluzione 20
- Recesso 20

Dimissioni 20
Decesso 21
Obblighi in caso di cessazione 21

STANDARD DI QUALITÀ

Politica della qualità 22
Missione 22
Visione 22
Aspetti strutturali e organizzativi 24
Qualità delle prestazioni 24
Formazione 24
Somministrazione di customer satisfaction 24
Soddisfazione degli Operatori 25
Standard di qualità e modalità di verifica 25
Indicatori qualità 25

DIRITTI E DOVERI DELLA VITA IN RESIDENZA

Decalogo dei diritti degli Ospiti 27
Consenso informato 28
Tutela in materia di privacy 28
Presenza di familiari, amici, persone di fiducia dell'Ospite, assistenti privati 28
Permessi di uscita e libertà personali 29
Custodia Denaro e Valori 29
Divieto di fumare 29
Orari destinati al riposo 29
Norme per il ritiro della documentazione sanitaria 29
Certificazione ai fini fiscali 30
Meccanismi di tutela e verifica 30

NOTIZIE UTILI

Come raggiungere la Residenza 32
Orari 32
Richiesta di informazioni 33

ALLEGATI

- CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA
- RETTE E SERVIZI ESCLUSI
- SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI
- DOCUMENTO PER IL CONSENSO INFORMATO ALLE CURE IN RESIDENZA
- TUTELA DEI DATI PERSONALI
- QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/FAMILIARI NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI
- QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI
- DOMANDA DI INSERIMENTO UNIFICATA E SCHEDA SANITARIA DI INGRESSO

Premessa

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare **"Progetto Obiettivo: *Tutela e Salute dell'Anziano*"** recita, nella raccomandazione n° 34:

"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli Utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il volontariato locale. La Carta dei Servizi della "Residenza Sanitaria Assistenziale L'Alba" di Varazze non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori e dagli Utenti.

Plancia S.r.l
L'Amministratore Unico
Gerard Sanfeliu Delgado

Linee guida – finalità

La normativa regionale definisce la **Residenza Sanitaria Assistenziale** come una struttura a prevalente valenza sanitaria per persone non assistibili a domicilio che richiedono un livello medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa) integrato da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

I servizi erogati nella Struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai **bisogni** non solo **sanitari**, ma anche **sociali, relazionali, culturali e riabilitativi** dell'anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

- **Operare all'interno della sfera di autonomia residue dell'anziano**: l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.

- **Stimolare l'anziano ad essere attivo e partecipe**, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.

- **Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati**, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.

- **Considerare la RESIDENZA come un sistema aperto**, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.

- **Operare attraverso un lavoro d'équipe**: una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

Codice etico del Gruppo

Il Gruppo si è dotato di un documento formale in cui sono riportati i diritti, i doveri e gli impegni nei confronti di tutti gli stakeholders (dipendenti, PA, Ospiti, fornitori, azionisti, etc.), che insieme al modello organizzativo, ha l'obiettivo di prevenire la commissione dei rischi dei reati previsti dal D. lgs.

231/2001 e successive modifiche, nonché limitarne le conseguenze nel caso in cui venissero compiuti atti illeciti eludendo fraudolentemente quanto dagli stessi disciplinati.

Più in particolare, il Codice Etico, disponibile sul sito web aziendale e presso la Residenza, costituisce parte integrante del Modello Organizzativo e, come chiarito, rappresenta l'insieme dei valori e dei principi che orientano, regolano e guidano il comportamento e l'agire professionale di tutti i soggetti, anche al fine della prevenzione dei reati ex D. Lgs. 231/2001 e contiene, nello specifico, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità del Gruppo nei confronti dei portatori d'interesse: dipendenti, collaboratori, fruitori del servizio (Ospiti e parenti), fornitori, Pubblica Amministrazione, la Comunità, etc. Le regole in esso contenute integrano il comportamento che i destinatari sono tenuti ad osservare in virtù di leggi vigenti, civili e penali, e degli obblighi contrattuali. Destinatari del Codice Etico sono tutti coloro che operano per il Gruppo: i dipendenti, gli amministratori, le parti interessate nonché i collaboratori esterni che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi sia delle società del Gruppo che delle singole Residenze. Tali soggetti sono tenuti a conoscere il contenuto del Codice Etico, a contribuire alla sua attuazione ed alla diffusione dei principi in esso contenuti, promuovendone il rispetto anche da parte di tutti coloro con i quali intrattengono relazioni d'affari (Ospiti, fornitori, consulenti, etc.).

In caso di violazioni del Codice Etico, il Gruppo adotta nei confronti dei responsabili delle violazioni stesse - laddove ritenuto necessario per la tutela degli interessi del Gruppo e compatibilmente a quanto previsto nel quadro normativo vigente e dal sistema sanzionatorio previsto dal modello 231 - provvedimenti disciplinari, che possono giungere sino all'allontanamento dal Gruppo degli stessi responsabili. Le infrazioni commesse da parte di soggetti terzi saranno sanzionate secondo i criteri indicati nelle specifiche clausole contrattuali previste.

Presentazione della Residenza

Caratteristiche della Residenza

La Residenza **L'Alba** sita a Varazze (SV) in via San Francesco di Assisi n. 5, gestita dalla società Plancia S.r.l. con sede legale in Via Porlezza n. 8 20123 Milano, C.F., P.IVA, n. iscrizione registro imprese di Milano Monza Brianza e Lodi 02078000060, REA MI – 2652872 è una struttura sanitario-assistenziale a carattere residenziale che fornisce ospitalità e servizi a persone con diversi livelli e condizioni di autosufficienza.

La struttura è autorizzata al funzionamento dal Comune di Varazze, Accreditata dalla Regione Liguria e convenzionata con la ASL 2 (D.C.P.P.M. 8885 e successive modifiche).

La struttura è attualmente convenzionata come Residenza (per un numero di **10 Posti Letto** nel caso dei POST ACUTI e di **29 Posti letto** per gli Ospiti in regime di mantenimento) ed ha la possibilità di ospitare anche Ospiti privati.

La Residenza provvede alla cura ed alla riabilitazione di anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, tramite prestazioni sanitarie e socio-assistenziali.

Il servizio è destinato a pazienti con esiti non stabilizzati di malattie neurologiche, internistiche ed osteoarticolari, turbe psicorganiche gravi, patologie terminali non richiedenti trattamento ospedaliero.

Il ricovero in Residenza è a tempo determinato, fanno eccezione i posti letto in Residenza di mantenimento, destinati al ricovero di anziani, gravemente non autosufficienti, non gestibili a domicilio.

La struttura è articolata in **3 nuclei** abitativi disposti su 4 piani per una capienza complessiva di **67 posti letto**; destinati ad Ospiti Residenza post-acuti e Residenza di mantenimento. A piano terra è presente un Centro Diurno Alzheimer.

Il piano terra, fruibile da Ospiti e parenti è sede di diversi locali:

- Ingresso con punto coffee break,
- Reception-uffici amministrativi, direzione amministrativa e sanitaria,
- Palestra polifunzionale riabilitativa,
- Sala polivalente per la socializzazione e lo svago.

Al Primo Piano, è presente:
Ristorante con sale da pranzo.

Ai Piani, sono presenti:
Moduli Residenza di mantenimento, Modulo Residenza post-acuti (alta intensità), Posti letto ospiti Privati.

I piani di degenza comprendono spazi sia individuali che collettivi. In particolare, in ogni piano troviamo: locale di soggiorno con televisione poltrone e tavolini dov'è possibile consumare i pasti, ambulatori e/o medicheria.

In ogni piano è ubicato un soggiorno con televisione particolarmente curato, fornito di poltrone e tavolini. Tutti i piani sono dotati di servizi igienici ad uso collettivo.

Le camere da letto, singole, doppie, triple e quadruple sono comode e confortevoli, dotate di servizi igienici per disabili con doccia.

L'arredo delle camere è funzionale e sobrio con caratteristiche idonee al bisogno degli Ospiti e con materiali conformi alla normativa vigente. Ogni letto è dotato di impianto di chiamata e di illuminazione.

La Residenza è circondata da un'ampia zona verde, allestita con fioriere, panchine, tavoli, sedie e ombrelloni. L'area antistante L'Alba è il posto ideale per riposare all'aria aperta o passeggiare nel giardino vista mare.

Ammissione e lista di attesa

Possono accedere in Residenza le persone che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età o in condizione di anticipata senescenza dovuta a motivi psichici o fisici, sia autosufficienti che non autosufficienti.

Ferme restando le limitazioni conseguenti all'eventuale convenzione con l'Asl, verranno accolte le richieste di assistenza con ordine di precedenza in base ai seguenti criteri:

- Anziani residenti nel Comune di Varazze
- Anziani residenti nei Comuni limitrofi anche se di altra Provincia
- Anziani residenti in altri Comuni della Provincia di Savona
- Anziani residenti in altre località

L'inserimento degli Ospiti, nei posti letto convenzionati, viene predisposto dall'Unità di Valutazione Geriatrica dell'A.S.L. di competenza che periodicamente effettua le valutazioni volte a verificare le condizioni di accoglienza e di permanenza nella Residenza. La Residenza recepisce la documentazione predisposta dall'Unità di Valutazione Geriatrica ed elabora il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

Per l'ammissione degli Ospiti, ai posti letto non convenzionati, la valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza sono affidate al giudizio insindacabile dell'Unità di Valutazione Interna, costituita dal Direttore della Residenza, dal Direttore Sanitario e dal Referente infermieristico, la quale provvederà a valutare le condizioni di permanenza, le esigenze specifiche e dirette di assistenza dei futuri Ospiti.

Si ricorda che, secondo le normative della legge in vigore, per gli Ospiti non convenzionati l'assistenza medica dovrà essere garantita dal proprio medico di base. La Residenza offre inoltre ricoveri temporanei

che non prevedono permanenze definitive nel tempo; hanno lo scopo di fornire assistenza in seguito a dimissioni ospedaliere che necessitano ancora di un certo grado di protezione, oppure di garantire un periodo di riposo alle famiglie che scelgono di accudire il proprio congiunto.
Fermo restando quanto previsto ai precedenti articoli, l'Unità di Valutazione Interna si riserva la possibilità di valutare periodicamente le condizioni cliniche dell'Ospite, le esigenze specifiche di assistenza, fascia assistenziale e la relativa retta applicata. Nel caso di Ospite convenzionato, tale valutazione deve essere proposta ed approvata dall'ASL competente. La Direzione e gli uffici amministrativi forniranno informazioni riguardo la possibilità di ricorrere all'individuazione di un Amministratore di Sostegno, con illustrazione sulle modalità di nomina e sulle funzioni così come previsto dalla normativa vigente.
Il ricorso all'individuazione formale di un Amministratore di Sostegno è particolarmente consigliato nei casi di anziani con condizioni psicofisiche compromesse.

La Direzione e gli uffici amministrativi forniscono informazioni circa la possibilità di accedere ad eventuali contributi pubblici.

Una volta espresso il parere favorevole, da parte dell'Unità di Valutazione Interna (nel caso di privato), e di autorizzazione all'inserimento in Residenza da parte dell'Unità di Valuta Geriatrica dell'ASL di competenza, la domanda d'ingresso (messa a disposizione dalla Residenza), debitamente compilata, viene inserita nella lista d'attesa e programmato l'ingresso sulla base dei posti letto disponibili.
Non sono quantificabili i tempi medi di attesa per l'ingresso in Residenza.
La formalizzazione dell'ammissione avviene:

- con la sottoscrizione da parte dell'Ospite, unitamente, ove previsto, al Terzo/Curatore o Amministratore di sostegno o Tutore, del "Contratto di Ospitalità" della Residenza comprensivo dell'attestazione di ricevuta della "Carta dei Servizi" e dell'accettazione degli obblighi del contraente in essa contenuti;

- con il contestuale versamento di un deposito cauzionale fruttifero di importo pari a 1.000 euro (mille/00), che sarà restituito, entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazione di morosità o non rispetto del termine di preavviso. Si precisa che tale cauzione non verrà richiesta per gli Ospiti in regime post acuti e con retta integrata dall'Ente Gestore delle funzioni socioassistenziali.

- Documenti, prodotti e attrezzature richiesti al futuro Ospite:

- Certificato di Residenza della persona interessata all'ingresso o autocertificazione;

- Certificato di nascita o autocertificazione;

- Documento di identità valido (fotocopia);

- Attestazione del codice fiscale (fotocopia);

- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (fotocopia);

- Certificato esenzione ticket e/o invalidità (fotocopia);

- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalga al massimo a 12 mesi precedenti);

- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del Medico curante e/o struttura sanitaria di provenienza dell'Ospite;
- Certificato del medico curante circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse comprese eventuali malattie contagiose o situazioni di vita pericolose per la vita della comunità, nonché anamnesi remota e prossima;
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del Medico curante e/o struttura sanitaria di provenienza dell'Ospite;
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalga al massimo a 12 mesi precedenti);
- Eventuali dimissioni ospedaliere;
- Recapiti telefonici e di abitazione del Terzo, parente, Amministratore di sostegno, Tutore, curatore e di almeno un altro parente.
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e pannoloni; Eventuali altri presidi in uso, non previsti a carico della Residenza in base alla normativa vigente. Tali presidi vanno consegnati al momento dell'ingresso in Residenza, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ASL.

Si richiede inoltre di:

- Fornire i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- Fornire eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatori, etc.);

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe della Residenza possa avviare una corretta presa in carico del futuro Ospite sia sotto il profilo amministrativo sia sotto quello sanitario.

- La Direzione, nel concordare il giorno e l'ora dell'ingresso, comunica le modalità che verranno utilizzate per identificare ciascun indumento del futuro Ospite, fornendo inoltre delle indicazioni in merito alla composizione ed ai quantitativi del corredo.

Inserimento

Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Ospite viene accolto da uno o più componenti dell'équipe di cura, i quali provvederanno all'assegnazione della camera e del numero di riconoscimento col quale personalizzare gli abiti e la biancheria.

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti ed evitare l'isolamento. Il personale infermieristico prende contatto con il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare. In questa fase vengono compilate la Scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie per impostare il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

Giornata tipo

La giornata inizia con la prima colazione che viene consumata tra le 8.00 e le 9.00, nel periodo di tempo successivo l'Ospite potrà dedicarsi alla cura di sé o della sua stanza, aiutato, se necessario, dal personale e riceverà le cure medico-sanitarie del caso.
Durante il trascorrere della giornata si avrà l'opportunità di partecipare ad attività di animazione, di vivere momenti di comunità, di festeggiare il proprio compleanno o le feste comandate, di leggere un libro o vedere un film, partecipare ad attività ludico-motorie, attività riabilitative o di assistere ad una funzione religiosa. Il pranzo verrà servito tra le 12.00 e le 13.00, mentre la cena verrà servita dalle 18.30 alle 19.30, presso le sale da pranzo, dove il personale di sala è disponibile per aiutare l'Ospite nella scelta del menù, che potrà essere controllato nel caso di problematiche mediche.
A metà pomeriggio (dalle ore 16.00 alle ore 16.30), invece, sarà servita una merenda, ed il personale sarà disponibile a conservare e fornire alimenti personali degli Ospiti, sempre nel rispetto delle normative vigenti.

Composizione del personale

La composizione del personale impiegato nella Residenza è definita in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alla normativa vigente e alla Carta dei Diritti della Persona Anziana attualmente in vigore.

Starigenziale e operativo

Il personale impiegato nella residenza è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alle direttive di cui alla Delibera 844 del 2018. Gli orari di servizio sono pubblicati nella bacheca dedicata ai parenti.

Il Responsabile di Residenza

Il Responsabile di Residenza si occupa di:

- è responsabile della gestione del budget assegnato, nel rispetto delle spese autorizzate;;
- coordina il collegamento della Residenza con le U.V.G. insieme al Direttore Sanitario;
- è responsabile ed organizza e gestisce tutte le risorse umane operanti nella Residenza in particolare in ordine alla gestione dei contratti di lavoro ed alla copertura dei posti necessari in base alle fasce assistenziali previsti;
- è responsabile dell'applicazione delle norme vigenti in materia di sicurezza, privacy e sicurezza alimentare;
- accogliere suggerimenti/osservazioni/reclami dall'Ospite e dal familiare al fine di migliorare la qualità del servizio erogato;
- curare che tutto il personale e gli Ospiti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale;
- segue le richieste di rilascio delle certificazioni ai fini fiscali.

Il Coordinamento dei servizi

Il Coordinamento dei Servizi è composto da:

- Coordinatore Assistenziale dedicato al reparto di assistenza alla persona
- Referente Infermieristico dedicato al reparto infermieristico.

Entrambi collaborano con il Direttore della Residenza e il Direttore Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della Residenza.
Si occupano di:

- organizzare e verificare la conduzione di tutti i nuclei;
- elaborare la turnazione e i programmi lavoro verificandone l'efficacia;
- raccogliere segnalazioni e suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione;
- promuovere la qualità della vita dell'Ospite.

L'equipe di cura

L'equipe di cura è formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore della Residenza;
- Direttore Sanitario (Dott. Franco Bonello);
- Referente Infermieristico
- Coordinatore Assistenziale
- Fisioterapista
- Animatore
- Logopedista

L'Equipe assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Ospite tramite l'elaborazione di Progetti Assistenziali Individualizzati (P.A.I.) costruiti sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il progetto assistenziale individualizzato viene revisionato ogni 6 mesi, e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione dell'Anziano, e viene condiviso con il parente firmatario del contratto.

Le attività di nucleo sono integrate all'interno della Residenza da un programma di lavoro generale che organizza e regola le funzioni dell'intera struttura.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore e le attività quotidiane di ogni singolo nucleo.

I servizi offerti

Servizi socioassistenziali

Assistenza Infermieristica

L'**attività infermieristica** è garantita nelle 24 ore: l'infermiere svolge la funzione di raccordo fra prestazioni assistenziali e prestazioni sanitarie, relazionando costantemente al personale medico l'evoluzione clinica di ogni Ospite.

Per ogni Utente sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono la cartella sanitaria, a titolo esemplificativo:

- Scheda terapia
- Scheda medicazione
- Scheda rilevamento parametri
- Diario clinico integrato

La cartella sanitaria è consultabile dall'Ospite, dall'Amministratore di Sostegno o dal Tutore previa richiesta scritta al Responsabile Sanitario della Residenza; è altresì possibile averne copia al costo di 0.05 centesimi a foglio.

Assistenza Medica

L'**assistenza medica** è assicurata da un'equipe di professionisti che presta servizio tutti i giorni come da orari esposti. L'assistenza medica è strutturata ai fini di garantire anche una reperibilità telefonica durante le ore notturne, dove il servizio viene garantito dalla continuità assistenziale dell'ASL. Il Direttore Sanitario ed il Referente Infermieristico seguono gli Ospiti all'interno della struttura e in caso di ricovero mantiene i contatti con gli ospedali.

La visita all'Ospite viene effettuata sia in camera che presso gli studi medici e le infermerie della struttura.
Le visite specialistiche, quando necessarie, possono essere prenotate negli Ambulatori del Servizio Sanitario Nazionale.
Se richiesto dall'Ospite e/o dal Delegato le visite specialistiche private possono essere effettuate direttamente in Residenza.
Gli accertamenti diagnostici vengono indirizzati presso il Servizio Sanitario Nazionale o, su richiesta dell'Ospite o del firmatario del contratto presso ambulatori privati.
L'informazione sulle proprie condizioni di salute é un diritto fondamentale dell'Ospite per cui i medici si rendono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari al paziente ed ai familiari, nel rispetto della privacy.

Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico

Le **attività riabilitative** degli Ospiti si svolgono ad opera di fisioterapisti coadiuvati dai medici della Residenza e comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.

Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali; propone l'adozione di protesi ed ausili.

Il servizio è dotato di un'attrezzatura che gli consente il trattamento in sede dell'Ospite, evitando così spostamenti verso l'esterno.
Il terapista svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base, e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.
Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza dell'operatore.
La Residenza garantisce un'assistenza sanitaria e socio-assistenziale, nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.
L'attività socio-assistenziale agli Ospiti è svolta nell'arco delle 24 ore da operatori O.S.S. (Operatori Socio-Sanitari) e riguarda tutte quelle attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona: l'ospite viene aiutato per la mobilizzazione, l'igiene personale, il bagno o la doccia, la vestizione e l'alimentazione.

Animazione

L'animazione è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo.

Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento. Il programma di animazione vuol coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta. Vengono proposte attività specifiche rivolte all'Ospite affetto da malattia di Alzheimer, la cui pianificazione ed erogazione è affidata a personale formato e specializzato.
Sono disponibili spazi dedicati all'animazione, anche all'esterno.
È regolamentata l'uscita degli ospiti dalla Residenza con i familiari che possono, altresì, trascorrere una giornata intera o parziale a fianco dei loro cari.

Servizi alberghieri

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. La preparazione dei pasti è affidata ad una ditta specializzata nel campo della ristorazione utilizzando il servizio di cucina interna.
Le diete bilanciate sono predisposte secondo le indicazioni mediche, in linea con quanto emanato dall'Istituto Nazionale dell'Alimentazione e della Nutrizione. Le diete personalizzate sono predisposte in collaborazione con uno specialista in scienze dell'alimentazione con il quale la struttura collabora abitualmente. È possibile altresì e previa richiesta, avvalersi della consulenza dello specialista in scienze dell'alimentazione per predisporre diete personalizzate in coerenza con le esigenze specifiche di salute e benessere del paziente.
Le ricette provengono dalla tradizione italiana e mediterranea, con particolari accenti regionali. La freschezza del cibo è garantita dalla scelta di fornitori accreditati.

Il menù è redatto su quattro settimane inverno/estate e offre giornalmente una scelta tra 2 primi piatti (primo piatto del giorno, alternativa liquida e dieta in bianco), 2 secondi (pietanza del giorno, affettati, formaggi). La frutta e la verdura sono di stagione ed accompagnano ogni pasto; alla domenica e nelle feste il pranzo si arricchisce del dolce. Per le festività comandate (Natale, Pasqua etc.) vengono fatti dei menù "ricorrenza". Nei pressi della sala ristorante è affisso il menù giornaliero e settimanale. I familiari, previo accordo con la Direzione, possono consumare i pasti insieme all'Ospite. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

Lavanderia e stireria

Il servizio incluso nella retta comprende il cambio, il lavaggio e la stiratura della biancheria piana dell'Ospite, effettuati secondo le procedure organizzative della Residenza. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e garantendo, durante tutte le operazioni, la rigorosa separazione tra biancheria pulita e biancheria sporca.
Il servizio di lavanderia e stireria dei capi personali dell'Ospite, diversi dalla biancheria piana, è facoltativo, non è compreso nella retta ed è erogato alle condizioni economiche previste dal listino prezzi vigente presso la struttura.
L'etichettatura dei capi personali, necessaria per consentirne l'identificazione e la corretta riconsegna dopo il trattamento, è effettuata a pagamento secondo il listino prezzi esposto in Bacheca.
Sono esclusi dal servizio i capi particolarmente delicati o che richiedano trattamenti specifici o professionali, quali, a titolo esemplificativo, capi in seta, lana pregiata, pelle, indumenti con indicazione di lavaggio a secco o altri capi che necessitino di trattamenti specializzati. Gli eventuali costi relativi a tali trattamenti restano a carico dell'Ospite o dei suoi familiari/rappresentanti.
I prodotti impiegati per il servizio di lavanderia sono conformi alla normativa vigente e selezionati per ridurre il rischio di reazioni allergiche.
Qualora l'Ospite o i suoi familiari/rappresentanti scelgano di non aderire al servizio facoltativo di lavanderia e stireria dei capi personali, la gestione, il lavaggio, la manutenzione e l'eventuale reintegro degli stessi rimarranno a loro esclusivo carico.

Televisione e WIFI

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori a disposizione degli Ospiti.
Qualora gli Ospiti lo desiderino, possono tenere radio, televisori o altro di loro gradimento di loro proprietà nella loro camera, purché di piccole dimensioni e con il marchio CE. Il pagamento dei canoni degli apparecchi audiovisivi di proprietà dell'Ospite situati nelle camere è ad esclusivo carico dell'Ospite. Il WIFI è gratuito in tutta la Residenza, ad uso di Ospiti e visitatori.

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche. I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro, e di evitare ai residenti il benché minimo disagio. Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza). Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

Hall-reception-centralino

La reception regolamenta gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per l'Ospite e il suo familiare nel caso di informazioni o piccole necessità. Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori in turno. Si precisa inoltre che la Residenza è dotata di un impianto di chiamata che può essere attivato dall'Ospite tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità. Inoltre, presso la Residenza è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno. Negli orari di chiusura del centralino le telefonate provenienti dall'esterno vengono deviate su un apparecchio cordless assegnato al personale in servizio. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla Residenza. La reception recapita la posta personale dell'Ospite. Gli orari di attivazione del servizio di reception e centralino sono esposti nelle bacheche della Residenza.

Servizi alla persona e altri servizi

Assistenza Religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispeto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno. Possibilità di partecipare a funzioni religiose e di richiedere assistenza spirituale.

Servizi amministrativi

I servizi amministrativi vengono svolti da personale che provvede alla fatturazione e agli incassi. Il personale amministrativo si fa carico anche di piccole incombenze di segretariato a favore degli Ospiti.

Servizio mortuario

La procedura interna adottata a seguito del decesso dell'Ospite è la seguente:

- il personale sanitario, successivamente alla constatazione del decesso, provvede ad informare i familiari dell'Ospite;
- i familiari potranno immediatamente recarsi presso la Residenza (anche in orario notturno), dove, nel caso non lo abbiano già fatto, dovranno scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri da contattare per la gestione delle esequie;
- il personale, con particolare cura e rispetto del defunto, provvede direttamente al trasferimento della salma dalla camera di degenza al luogo di osservazione (camera ardente), nel quale la salma stazionerà in attesa della procedura di accertamento di morte;
- avvenuto l'accertamento di morte della Residenza, l'impresa di onoranze funebri, liberamente e autonomamente scelta dai familiari, avrà libero accesso alla camera ardente della Residenza per le procedure inerenti alla funzione funebre.

La procedura sopra descritta è organizzata in ottemperanza alla normativa di legge applicabile in materia di attività funebri e cimiteriali. Le attività di conferimento dell'incarico e/o la negoziazione degli affari inerenti all'attività funebre (vendita di casse ed altri articoli funebri) sono VIETATE all'interno delle strutture sanitarie e socio-sanitarie.

Sottolineiamo che è fatto divieto assoluto al personale della Residenza di divulgare informazioni e dati sensibili relativi al defunto a qualsiasi esercente l'attività funebre (ditte, imprese, etc.).

Tutte le spese relative al funerale sono a carico dei familiari dell'Ospite.

Per eventuali necessità o lamentele o per segnalare contatti non richiesti da parte di imprese funebri è possibile inoltrare reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP.

Servizio bar

Nella Residenza sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e di snacks.

Per facilitare l'acquisto dei prodotti distribuiti è possibile richiedere alla Reception la dotazione dell'apposita chiavetta accumula credito.

Giornali

La Residenza provvede all'acquisto di quotidiani e riviste periodiche per l'uso della comunità. Ogni Ospite può chiedere la consegna di quotidiani, settimanali, mensili a carico dell'Ospite

Servizio parrucchiere/barbiere-estetista-podologo

Presso la Residenza, è disponibile il servizio parrucchiere: è possibile prenotare l'appuntamento in Segreteria.
Sono altresì disponibili il podologo e l'estetista solo su appuntamento che si può fissare il Segreteria.
I suddetti servizi sono a pagamento.
Il prezzo applicato sarà quello presente nel listino pubblicato presso la bacheca della Residenza.

Il Telefono

All'interno della Residenza è possibile effettuare e ricevere telefonate dalla reception.

Altre prestazioni

Assistenza farmaceutica e protesica

La fornitura dei presidi per l'incontinenza (pannoloni e traverse) è a carico della ASL di residenza dell'Ospite e il materiale viene fornito secondo il piano terapeutico predisposto dal medico curante.
La quantità del materiale fornito può risultare insufficiente a garantire un adeguato piano assistenziale, ed in questo caso i presidi saranno a carico dell'Ospite.
La fornitura dei farmaci prescritti per la terapia avviene tramite consueti canali della farmacia territoriale e ospedaliera, per cui i farmaci non rientranti nell'elenco di quelli dispensati dall'ASL sono a carico dell'Ospite.

Servizio trasporti

Per il trasporto dalla Residenza verso strutture ospedaliere o sanitarie, si adopera il servizio ambulanze locale, distinguendo tra trasporti urgenti (per cui si attiva il 112 ed è gratuito) e quelli programmati (a carico dell'Ospite).

Retta e Contratto

Retta e servizi non inclusi

La retta di degenza per l'Ospite è calcolata sulla base giornaliera ed è comprensiva dei servizi socio-sanitari (assistenza infermieristica, tutelare, riabilitativa, animazione, psicologo), dei servizi alberghieri (ristorazione, igiene quotidiana della persona, pulizia, utenze) e dei servizi di assistenza alla persona (servizi amministrativi, custodia beni e valori, assistenza religiosa, servizio mortuario).
La retta giornaliera prevista al momento della sottoscrizione del Contratto di Ospitalità (fatta eccezione per gli Ospiti a regime convenzionato la cui tariffazione verrà gestita secondo la normativa di riferimento), priva della quota dei servizi extra ed eventuali altri servizi, potrà subire eventuali variazioni che verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

Le rette giornaliere e i costi dei servizi non inclusi in tale retta sono riportati all'Allegato "Rette e Costi esclusi".

In ogni caso si rimanda al Contratto di Ospitalità e listino prezzi esposto presso la bacheca della Residenza in versione aggiornata.

Assenze temporanee

Le assenze temporanee comprensive dei ricoveri ospedalieri sono disciplinate come segue: le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del Contratto di Ospitalità, non danno diritto a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per la retta. Gli stessi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

Il regolamento di gestione

Parti e Durata

Il Contratto di Ospitalità tra la Residenza e l'Ospite e/o il Terzo e/o Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno ha durata:

- a tempo indeterminato, salvo non intervenga comunicazione di recesso da parte della Residenza e/o da parte dell'Ospite e/o Terzo e/o Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni prima della data determinata;
- a tempo determinato, per un periodo limitato, con un preavviso minimo di recesso di 7 (sette) giorni.

Deposito cauzionale

Alla sottoscrizione del Contratto di Ospitalità, è richiesto il pagamento dell'importo pari a 1.000 euro (mille/00), a titolo di deposito cauzionale fruttifero, che sarà restituito entro e non oltre 30 (trenta) giorni dal termine del ricovero, salvo morosità da parte del contraente. Si precisa che tale cauzione non verrà richiesta per gli Ospiti in regime post acuti e con retta integrata dall'Ente Gestore delle funzioni socioassistenziali.

Risoluzione

In caso di mancato pagamento della retta nei termini stabiliti, la Residenza ha la facoltà di risolvere con effetto immediato il Contratto e conseguentemente l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la Residenza entro 7 giorni, fatto salvo il diritto della Residenza di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale dei crediti vantati.
La Residenza avrà altresì la facoltà di risolvere il contratto in caso di mancato rispetto delle previsioni contenute nel Codice Etico e nel Modello di Organizzazione pubblicato sul sito www.colisee.it e presente in versione sempre aggiornata presso la Residenza, da parte dell'Ospite e/o del Terzo e/o del Tutore/ Curatore/Amministratore di sostegno.

Recesso della Residenza

La Residenza ha la facoltà di recedere dal Contratto con un preavviso di 15 giorni e di dimettere l'Ospite qualora:

- lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della Residenza e qualora le condizioni dell'Ospite siano di grave pregiudizio per la sicurezza degli altri Ospiti o per la propria, nonché per lesione del rapporto fiduciario;
- somministrazione da parte dei parenti/familiari di cibi, bevande e farmaci non consentiti;
- per sopravvenute condizioni psico-fisiche tali da non permettere la convivenza dell'Ospite in comunità o nel caso in cui le condizioni di quest'ultimo fossero tali da non consentire l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per gli altri Ospiti.

Recesso dell'Ospite e/o il Terzo e/o Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno

- Entro 15 giorni dalle seguenti comunicazioni ricevute dalla Residenza:
- Variazioni della retta per il solo caso degli Ospiti in regime non convenzionato
- Variazioni delle tariffe applicate ai servizi ulteriori

Nel medesimo termine l'Ospite sarà tenuto a lasciare la Residenza.

- Con un preavviso di almeno 30 giorni per i contratti a tempo indeterminato, e almeno 7 nei contratti a tempo determinato, in tutti i casi di recesso dal Contratto per qualsivoglia ragione.

In tutti i casi il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento della retta giornaliera per tutti i giorni di mancato preavviso.

Dimissioni

In tutti i casi di cessazione del contratto, la Residenza si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e/o ATS delle funzioni socioassistenziali e/o dalla ASL di riferimento.
In caso di dimissioni dell'Ospite, la Residenza effettuerà il rimborso all'avente diritto del corrispettivo versato per il periodo compreso tra il giorno successivo alle dimissioni e l'ultimo giorno del mese di riferimento, salvo morosità.
Al momento della dimissione o trasferimento in altra struttura verrà rilasciata dal medico della Residenza una lettera di dimissione, i documenti personali originali presenti in struttura e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano (secondo quanto indicato nella sezione "Diritti e Doveri della vita in Residenza", paragrafo "Norme per il ritiro della documentazione sanitaria" della presente Carta dei Servizi).

Decesso

In caso di decesso il corrispettivo della retta è dovuto sino alla data in cui la camera è resa effettivamente libera fino ad un massimo di 3 giorni dalla data del decesso, eventualmente in forma ridotta. Sarà cura del Terzo e/o del Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno dell'Ospite procedere all'esecuzione delle necessarie pratiche e mettere la Direzione nelle condizioni di poter consegnare al più presto gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli aventi diritto, i quali dovranno produrre la necessaria documentazione.

Obblighi in caso di cessazione

Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.

Standard di qualità

Politica della qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza tra i cui obiettivi figura la massima soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.
Pertanto, il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

Missione

La Missione della Residenza "L'Alba La Plancia S.r.l" è di garantire, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, una qualità di vita il più possibile elevata all'Ospite anziano, autonomo o meno, tenendo in considerazione i suoi specifici bisogni psicologici, fisici e sociali nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona.

La Missione si estrinseca nel fornire tale assistenza in un clima sereno e familiare in cui il benessere degli Ospiti comporta:

- la ricerca di ottimali livelli di salute;
- il mantenimento, laddove possibile della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;
- l'approccio globale alla persona con interventi mirati;
- la formazione continua del personale onde sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale;
- la razionalizzazione della spesa.

Visione

La qualità della vita degli Ospiti in seno ad una struttura è determinata principalmente dalla capacità di rispondere in modo adeguato alla specifica situazione di bisogno dell'anziano. Dal punto di vista operativo ciò significa elaborare piani di assistenza individualizzati che procedendo dall'analisi dei bisogni identificano gli obiettivi, le conseguenti azioni assistenziali, le modalità ed i tempi di attuazione, le risorse (umane e tecnologiche) necessarie alla loro realizzazione.
Tali piani e gli specifici interventi previsti devono essere periodicamente verificati e aggiornati al modificarsi della situazione di bisogno dell'anziano.

Le modalità organizzative identificate per il perseguimento della missione comprendono:

- l'adozione di piani di assistenza multidisciplinari individualizzati;
- la centralità dell'anziano;
- promozione della qualità di vita e della salute;
- il ruolo sociale dell'anziano, anche se istituzionalizzato;
- la gestione di un sistema certificato conforme alla norma UNI EN ISO 9001 in grado di focalizzare l'attenzione sulla qualità del servizio e delle prestazioni, anche rispetto all'analisi dei bisogni del cliente;
- una metodologia di lavoro che preveda strumenti sistematici di integrazione orizzontale e verticale (riunioni d'equipe e/o plenarie, di progetto, di staff, di direzione, etc.).

La direzione ritiene fondamentale perseguire la soddisfazione del Cliente come condizione indispensabile per qualificare la struttura. Per farlo ha deciso di implementare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità certificato che permetta all'azienda di:

- identificare i fabbisogni e le aspettative del Cliente;
- identificare le leve organizzative ai fini del miglioramento continuo;
- identificare e riesaminare gli obiettivi per la qualità.

La corretta applicazione del sistema di gestione per la qualità permette alla direzione di monitorare i fattori essenziali quali:

- livello di soddisfazione del Cliente;
- esigenze delle altre parti coinvolte nell'attività aziendale;
- opportunità di miglioramento continuo;
- risorse necessarie al miglioramento continuo;
- contributi dati dai fornitori e dagli altri *partner* dell'azienda;

Conseguentemente, la direzione si assume la responsabilità di:

- garantire la congruenza tra gli obiettivi della qualità e ogni strategia aziendale;
- divulgare e far comprendere gli obiettivi della qualità a tutto il personale;
- dimostrare impegno ai fini della implementazione del sistema di gestione per la Qualità;
- rendere disponibili le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi di qualità;
- guidare l'intera organizzazione verso il miglioramento continuo;
- verificare, in sede di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, l'adeguatezza della politica per la qualità e quindi degli obiettivi della qualità dichiarati.

Aspetti strutturali e organizzativi

L'edificio soddisfa i requisiti strutturali previsti in materia dalla normativa di legge applicabile. La documentazione relativa al funzionamento è disponibile presso la Direzione.

Qualità delle prestazioni

Il Direttore della Residenza e l'Equipe di cura orientano la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe di cura;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli Ospiti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

Formazione

I piani formativi del personale sono studiati con l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli Operatori.

Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dalla Direzione in qualità di responsabile per la pianificazione e sviluppo dei programmi.

Somministrazione di customer satisfaction

Per offrire servizi sempre più in linea con le esigenze degli Ospiti e dei loro familiari, viene periodicamente richiesto loro di compilare un questionario di soddisfazione online, gestito da Goodays, una società indipendente specializzata nelle recensioni e nella gestione dell'esperienza clienti. Goodays garantisce la raccolta delle recensioni, che vengono condivise senza modifiche al contenuto e senza possibilità di alterazioni successive, salvo su esplicita richiesta del rispondente. I punteggi di soddisfazione sono pubblicati in modo trasparente sia a livello nazionale sia per singola struttura. I commenti associati alle recensioni vengono letti e analizzati con attenzione per alimentare il nostro processo di miglioramento continuo. Goodays garantisce inoltre ai rispondenti il diritto di rimuovere la propria recensione, nonché la sicurezza dei dati comunicati e archiviati, nel pieno rispetto delle normative vigenti nei Paesi europei. Il questionario presenta una serie di domande a cui il cliente potrà rispondere attribuendo il proprio grado di soddisfazione, così come un'area in cui il cliente ha la possibilità di esprimere i propri giudizi liberi. È prevista una rilevazione continua del grado di soddisfazione, con più invii nel corso dell'anno per Ospiti e familiari. Il Direttore Gestionale della Residenza effettua un'analisi periodica della soddisfazione al fine di individuare i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi.

Soddisfazione degli operatori

Per monitorare la soddisfazione degli operatori, in particolare la motivazione ed il clima in cui gli operano, periodicamente (almeno una volta all'anno), viene richiesta a tutti gli operatori la compilazione in modo anonimo di un questionario di soddisfazione.
Il questionario presenta una serie di domande a cui gli operatori potranno rispondere attribuendo il proprio grado di soddisfazione, ed un'area dove potranno esprimere i propri giudizi liberi.
Il Direttore ed il Coordinatore del personale effettueranno un'analisi periodica della soddisfazione al fine di individuare i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi.

Standard di qualità e modalità di verifica

Il sistema di gestione della Qualità della Residenza è un sistema documentato (procedure, protocolli, indicatori, standard minimi), sottoposto a controlli periodici al fine di garantirne la coerenza e adeguatezza alla realtà operativa della struttura, nonché la rispondenza ai requisiti della normativa di riferimento.

La Residenza L'Alba ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO 9001:2015.

Indicatori di qualità

Cadute - questo indicatore tiene monitorato il numero delle cadute degli Ospiti, ed il loro livello di gravità, al fine di valutare l'efficacia del piano assistenziale individuale: più è basso il numero di cadute, e più esse possono essere ricondotte ad un livello fisiologico correlato alla naturale e tendenziale perdita di autosufficienza da parte degli Ospiti.

Invii al pronto soccorso - questo indicatore tiene monitorato il numero degli invii al pronto soccorso, al fine di valutare l'efficacia del piano assistenziale individuale: più è basso il numero degli invii al pronto soccorso e più efficienti risultano essere le cure mediche e l'assistenza infermieristica.

Lesioni da decubito - questo indicatore tiene monitorato il numero delle lesioni da decubito che vengono guarite durante la degenza, al fine di valutare l'efficacia del piano assistenziale individuale: più è alto il numero di casi guariti e più è appropriata la cura impostata dal reparto medico, e la sua applicazione da parte del reparto infermieristico.

Rilevazione eventi avversi - l'evento avverso è un'azione non conforme alle linee guida che potrebbe cagionare un danno alla sicurezza della salute dell'Ospite, e trattandosi di un indicatore "spia", esso serve per allertare la Direzione aziendale, qualora si verificassero in modo costante per lo stesso processo: più basso è il numero degli eventi avversi, e più sicura risulta essere l'organizzazione dei processi di cura ed assistenza.

Presa in carico della denutrizione - questo indicatore ci permette di tenere sotto controllo le valutazioni MNA effettuate sugli ospiti a supporto della corretta presa in carico delle situazioni a rischio.

Controlli interni - questo indicatore è collegato agli eventi avversi, in quanto la Direzione Sanitaria provvede mensilmente ad eseguire dei controlli sui comportamenti professionali degli operatori, al fine di valutare la correttezza del loro comportamento, in base alle procedure e protocolli aziendali.

Laboratori terapeutici nel mese - questo indicatore è utile per monitorare la partecipazione degli ospiti ai laboratori e, ove necessario, aumentarne il coinvolgimento.

Corso di formazione del personale - questo indicatore è utile per valutare la pianificazione della formazione del personale da parte della Direzione Aziendale: la necessità formativa deve essere collegata sia alla manifestazione di eventi avversi, sia all'approfondimento di nuovi argomenti.

Rispetto ECM - questo indicatore è finalizzato a monitorare l'aggiornamento delle professioni sanitarie presenti in Residenza: l'educazione continua in medicina (ECM) è un programma nazionale ministeriale creato per permettere alle professioni sanitarie di tenersi aggiornate all'evoluzioni scientifiche.

Incontri operatori - il numero delle riunioni periodiche con tutti gli operatori, permette di comprendere il livello di adesione all'intera organizzazione del lavoro, in quanto vengono coinvolti tutti i reparti, da quelli sanitari a quelli alberghieri: gli incontri costanti permettono di tenere sotto controllo l'interazione dei diversi reparti coinvolti nell'assistenza alla persona.

Riesame del Servizio - si tratta di un indicatore direzionale, in quanto esprime la capacità dei dirigenti coinvolti ad accorgersi dei cambiamenti che si rendono necessari per mantenere efficiente l'organizzazione generale.

Diritti e Doveri della vita in Residenza

Al fine di tutelare i propri Ospiti e di salvaguardare la libertà di ognuno, la Residenza ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Decalogo dei diritti degli Ospiti

- **Diritto alla vita** – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- **Diritto di cura ed assistenza** – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- **Diritto di prevenzione** – ad ogni persona deve essere 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 deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- **Diritto di parola e di ascolto** – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- **Diritto di informazione** – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- **Diritto di partecipazione** – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- **Diritto di espressione** – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- **Diritto di critica** – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- **Diritto al rispetto ed al pudore** – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- **Diritto di riservatezza** – rappresenta uno dei valori fondamentali per l'Ospite, a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo. Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli Ospiti, non divulgando informazioni che li riguardino.
- Le informazioni relative ai casi dei singoli Ospiti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Ospite, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.
- **Diritto di pensiero e di religione** – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Consenso informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto nella Residenza. All'atto dell'ingresso viene richiesto di sottoscrivere apposito modulo circa il consenso informato alle cure e procedure medico-assistenziali. Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolare, viene richiesto da parte del medico il consenso scritto a procedere.

Tutela in materia di Privacy

La Residenza garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Europeo 2016/679 "GDPR", D.lgs. 196/2003 così come successivamente modificato dal D. lgs 51/2018 e D. lgs 101/2018 e ss. mm) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.
Al momento della firma del "Contratto di Ospitalità" verrà consegnata specifica informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 e sarà richiesto all'interessato di prestare il proprio consenso al trattamento dei dati.

Presenza di familiari, amici, persone di fiducia dell'Ospite, assistenti privati

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso. I soggetti su indicati sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.
I familiari e/o gli Ospiti che lo desiderano possono individuare una persona di fiducia esterna per promuovere e stimolare l'aspetto socio-relazionale dell'Ospite stesso, attraverso attività ludiche, di svago o di mera compagnia, nel rispetto delle indicazioni fornite dal personale e delle norme di regolare organizzazione della struttura.
In particolari e documentate situazioni da valutarsi di concerto con la struttura, inoltre, i familiari e/o l'Ospite possono incaricare un/una assistente privato/a, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro, per lo svolgimento di specifici compiti di assistenza aggiuntiva rispetto a quella già erogata dal personale della RSA.
In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona di fiducia e/o con l'assistente privato/a che i familiari e/o l'Ospite individuano.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro al personale della struttura, familiari, amici, persone di fiducia e assistenti privati sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

Permessi di uscita e libertà personali

La Residenza garantisce assistenza e vigilanza agli Ospiti, ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Gli Ospiti autosufficienti possono uscire dalla Residenza (soli o accompagnati in relazione alla loro condizione di autosufficienza e di autonomia funzionale) previo avviso del personale, comunicazione dell'orario di rientro, compilazione e firma dell'apposito modulo. Per gli Ospiti non autosufficienti è necessario l'autorizzazione del personale sanitario al fine anche di preparare eventuali terapie, nonché l'accompagnamento di un parente/familiare/amico e persona di fiducia.

Custodia denaro e valori

La Residenza ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore, purché dettagliatamente indicati su apposito modulo sottoscritto da entrambe le parti. L'ente può rifiutarsi di ricevere tali oggetti di valore soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della Residenza, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. La Residenza può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato. L'Ente non è invece responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà dell'Ospite e non consegnati con le modalità sopra descritte.

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. la Residenza risponde:

1) quando le cose dell'Ospite gli sono state consegnate in custodia;
2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare.

Divieto di fumare

All'interno della Residenza non è possibile fumare.

Orari destinati al riposo

L'Ospite e/o i visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Ospiti in particolare dalle ore 13.00 alle ore 15.00 pomeridiane e notturne dalle ore 20.00 alle ore 6.30 destinate al riposo.

Norme per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario, oltre ad essere soggette alla disciplina in materia di protezione dei dati personali sopra riportata, sono soggette anche al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale).

Le richieste di copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere presentate, tramite apposita istanza scritta, alla Direzione/Direzione Sanitaria della Residenza, solamente dagli aventi diritto (diretto interessato, esercitante la legale rappresentanza in qualità di tutore o curatore, esercitante la legale rappresentanza in qualità di amministratore di sostegno, erede), corredate dalla copia del documento d'identità e codice fiscale dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, oppure dal decreto di nomina di Amministratore di sostegno/ sentenza Tutore/sentenza Curatore emesso dal competente Tribunale corredato dal verbale di giuramento, oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai fini dell'accertamento della qualità di erede/ legittimario. La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione Sanitaria, previo pagamento dei diritti di segreteria indicati nel listino pubblicato presso la bacheca della Residenza.
La prima copia della cartella clinica è fornita gratuitamente, copie successive sono disponibili a pagamento secondo quanto definito dal gestore.

Certificazioni ai fini fiscali

La Residenza si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente a rilasciare, a richiesta, la certificazione ai fini della detrazione della quota relativa alla spesa sanitaria nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi

Meccanisimi di tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Uffici preposti

Gli eventuali reclami possono essere presentati, con le modalità di seguito riportate, all'Ufficio relazioni con il Pubblico ("**URP**") situato al piano terra, zona hall presso gli uffici amministrativi.
In ogni caso i reclami possono essere presentati anche presso il Direttore della Residenza.

Funzioni dell'URP

L'URP provvede a dare all'Ospite/caregiver/tutore/curatore/ amministratore di sostegno immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi alla Direzione che, raccolte informazioni in merito, si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. L'Ospite/familiare/tutore/curatore/amministratore di sostegno riceverà, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 15 gg. dalla formalizzazione del reclamo (vedi allegato).

Modalità di presentazione del reclamo

L'Ospite/caregiver/tutore/curatore/amministratore di sostegno può presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico,
- tramite colloquio con il Direttore previo appuntamento,
- utilizzando l'apposito modulo "reclami" da imbucare nell'apposita "Urna per i consigli e le segnalazioni" di cui al successivo punto.

Urna per i consigli e le segnalazioni

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze degli Ospiti viene istituita un'urna nella quale gli Ospiti/caregiver/tutore/curatore/amministratore di sostegno possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo.

Notizie utili

Come raggiungere la Residenza

Dall'autostrada

Da Savona: Prendere A10/E80 da Corso Svizzera in direzione di Via Aurelia Levante/Via Negrin a Celle Ligure. Prendere l'uscita verso Celle Ligure e continuare su Strada Statale 1 in direzione di Via S. Francesco D'Assisi.

Da Genova: Prendere A10/E80 in direzione Ventimiglia ed uscire a Varazze. Continuare su Strada Statale 1 in direzione via San Francesco d'Assisi.

La Residenza dista un chilometro dalla stazione ferroviaria di Varazze.

Orari

Centralino e reception

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 17.30;

La reception è aperta dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 17.30 e dal sabato alla domenica dalle 9.00 alle 16.30.

Eventuali modifiche di orario saranno divulgate mediante comunicazione in bacheca.

Tel. 019 93 16 81 - E-mail: rsa.lalba@colisee.it

Visite parenti/conoscenti

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti da lunedì alla domenica dalle 10.00 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 17.00.

Per i parenti e familiari degli ospiti di I° fascia dal lunedì al venerdì l'orario di visita è dalle 11.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00. Eventuali esigenze particolari verranno valutate di volta in volta e concordate con un permesso extra.

Ogni Ospite può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della Residenza e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Ospiti.
Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante l'igiene dell'Ospite e visite mediche e di attendere all'esterno della sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti per non interferire nelle attività degli operatori.

Pasti

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

- Colazione dalle ore 08.00
- Pranzo dalle ore 11.30
- Merenda dalle ore 15.30
- Cena dalle ore 18.00

Richiesta di informazioni

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso l'ufficio relazioni con il Pubblico c/o la Reception – URP.

ALLEGATI

- CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA
- RETTE E SERVIZI ESCLUSI
- SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI
- DOCUMENTO PER IL CONSENSO INFORMATO ALLE CURE IN RESIDENZA
- TUTELA DEI DATI PERSONALI
- QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/FAMILIARI NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI
- QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI
- DOMANDA DI INSERIMENTO UNIFICATA E SCHEDA SANITARIA DI INGRESSO

COLISEE

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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 del quale la società può valersi.

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 psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'Anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, 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, residence sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là 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 poiché 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 sia 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 e 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 nostra Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il DIRITTO	La società e le Istituzioni hanno il DOVERE
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	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 conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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 nel corso della storia della popolazione.
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 nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle", e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	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 che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed

	opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	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 essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa 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.	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, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera 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, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato 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 Lombardia.

RETTE E SERVIZI ESCLUSI

Rette

OSPITI	**RETTA**
RESIDENZA POST ACUTI dal 1° al 60° gg convenzionati	A carico ASL 2
RESIDENZA POST ACUTI dal 60° al 90° gg Convenzionati	A carico dell'Ospite quota di compartecipazione € 58,00
Ospiti di mantenimento convenzionati	Tariffa al giorno: € 58,00
Ospiti privati	Tariffa al giorno: € 86,00
Eventuale supplemento camera singola	€ 20,00

Per gli **Ospiti in convenzione sono riconosciuti tutti i servizi sanitari previsti dall'accordo con la Asl 2**, per cui i servizi di cura personale sono garantiti dalla Residenza secondo quanto previsto dalla D.G.R. 944 del 2018 e s.m. **La retta mensile, di tipo alberghiero, non comprende:**

- le spese sanitarie (ticket per farmaci ed esami, farmaci e materiale per le medicazioni non concessi dal Servizio Sanitario Nazionale);
- eventuali spese su richiesta dell'Ospite (visite ed esami specialistici privati, bar, taxi, etc.);
- il servizio di parrucchiere e di estetista (su richiesta);
- il servizio lavanderia (biancheria intima e personale);
- il servizio odontoiatrico (da programmare su richiesta).
- il pacchetto di 10 (numero minimo) sedute fisioterapiche al costo complessivo di € 400,00

Al momento della stipula del contratto con la Residenza, è possibile concordare con la direzione i servizi desiderati, le modalità ed i relativi costi.

SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

Struttura servizio			
Città		Pr	

DESTINATARI DIREZIONE
Io sottoscritto Delegato/parente dell'ospite Inoltro alla Direzione della Residenza le seguenti osservazioni o suggerimenti:

Data di compilazione

Firma

CONSENSO INFORMATO AI TRATTAMENTI SANITARI

Ospite
Il/La sottoscritto/a_____,

nato/a a _____(____)
il_____,

C.F._____
_,

residente in Via _____n. ____,

Comune _____(____)

e/o in caso di nomina da parte dell'Autorità Giudiziaria ovvero dell'Ospite e conseguente attribuzione della relativa facoltà

Il/La sottoscritto/a_____,

nato/a a _____(____)
il_____,

C.F._____
_,

residente in Via _____n. ____,

Comune _____(____)

in qualità di
□ tutore □ curatore □ amministratore di sostegno □ fiduciario nominato tramite disposizioni anticipate di trattamento
dell'Ospite

e/o in caso di incapacità naturale dell'Ospite,
Il/La sottoscritto/a_____,

nato/a a _____(____)
il_____,

C.F._____
_,

residente in Via _____n. ____,

Comune _____(____)

in qualità di Terzo firmatario del contratto in favore dell'Ospite,

Premesso

1. che la Residenza è una struttura destinata ad accogliere soggetti anziani autosufficienti e non autosufficienti, portatori di (pluri)patologie croniche di natura geriatrica, neurologica e neuropsichiatrica stabilizzate, non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o nei centri di riabilitazione;
2. che la Residenza è tenuta a fornire ai ricoverati ospitalità e prestazioni sanitarie e assistenziali orientate al potenziamento ed al mantenimento, per quanto possibile, delle abilità funzionali e cognitive;
3. che per incapacità naturale si intende la condizione della persona che, sebbene non interdetta, per qualsiasi causa, anche transitoria, sia nei fatti (non completamente capace) incapace di intendere e volere e che pertanto può essere priva in tutto o in parte di autonomia decisionale e temporaneamente incapace ad esprimere la propria volontà;
4. che l'informazione rispetto ai trattamenti sanitari può essere non imposta ovvero l'Ospite ha facoltà di non essere informato delegando a terzi la ricezione dell'informazione;
5. che per l'art. 54 del c.p. nelle situazioni cliniche in cui il paziente sia temporaneamente incapace ad esprimere la propria volontà il medico deve prestare le cure indispensabili ed indifferibili a cui, in tale caso, spettano autonomamente le decisioni cliniche;
6. che è comunque opportuno effettuare ove possibile una informativa ai famigliari / Caregiver e per tale motivo il contratto individuale d'ingresso dovrebbe individuare il famigliare / Caregiver di riferimento deputato a ricevere le informazioni di carattere sanitario;
7. che il consenso tacito o implicito è dedotto dalla richiesta di presa in carico che l'Ospite rivolge alla struttura al momento dell'accoglienza nella Residenza e fa riferimento alle prestazioni sanitarie previste, secondo la prassi medica e le linee guida, per le condizioni cliniche dell'Ospite tenendo conto delle indicazioni di cui art. 5 della legge 08.03.17 n. 24;
8. che il consenso esplicito (orale o scritto) viene richiesto nei casi in cui per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche, invasive e/o rischiose, o per le possibili conseguenze delle stesse sulla integrità fisica, si renda opportuna una manifestazione inequivoca della volontà della persona.

Tutto ciò premesso

Il sottoscritto dichiara di essere informato che durante il periodo di accoglienza presso la Residenza:

- l'equipe sanitaria della Residenza assicurerà le cure e gli interventi sanitari e assistenziali funzionali alla gestione clinica delle patologie cronico degenerative di cui la persona stessa è affetta secondo un tacito consenso derivante dal rapporto fiduciario medico/paziente;
- la garanzia di tali cure potrà comportare, a discrezione del medico, il trasferimento in Ospedale in caso di necessità e per tutte le procedure diagnostico-terapeutiche non di competenza della struttura socio sanitaria di accoglienza;
- il medico assicurerà le cure e le prestazioni necessarie indispensabili ed indifferibili secondo quanto prescritto dall'art. 54 del c.p.;
- in caso di prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche invasive e/o rischiose che possono ledere la integrità fisica sarà obbligo del medico acquisire un consenso esplicito;
- il medico attuerà gradatamente e sequenzialmente il trattamento terapeutico in modo da portare il paziente verso un miglioramento della propria capacità decisionale e porlo in grado di affrontare gli atti più complessi sotto il profilo terapeutico/assistenziale.

Il sottoscritto dichiara inoltre:

- di aver ricevuto un'informazione completa sulle caratteristiche dell'accoglienza e sugli atti sanitari di cui alla presente;
- di essere stato informato, in modo chiaro, esauriente e comprensibile dal Medico di Struttura, ove previsto dalla normativa vigente e, in caso di assenza, dal Personale Sanitario competente (Equipe Sanitaria), riguardo le cure e le procedure medico / assistenziali messe in atto presso la Residenza sulla loro

sostituibilità e non sostituibilità e dei rischi potenziali comuni ed individuali legati a indagini diagnostiche e pratiche terapeutiche (con particolare riferimento ad eventuali trattamenti di protezione) che si dovessero rendere necessarie in senso diagnostico e terapeutico durante la degenza presso la Residenza, compatibilmente con le condizioni generali e nel rispetto della dignità della persona, a salvaguardia dell'integrità individuale e di terzi;

- di aver ricevuto la Carta dei servizi della struttura contenenti le norme che regolano il funzionamento della Residenza ed i servizi erogati;
- in particolare, ho ben compreso che, dal giorno del Suo ingresso nella Residenza, ove previsto dalla normativa vigente, assumerà nei Suoi confronti il ruolo di Medico Curante il personale medico operante all'interno della Residenza, coadiuvato dal Direttore Sanitario, ove presente, e dall'équipe sanitaria della Residenza;
- di essere a conoscenza della possibilità di revocare il presento consenso in qualsiasi momento.

Alla luce di quanto sopra, <u>l'Ospite e/o in caso di nomina da parte dell'Autorità Giudiziaria ovvero dell'Ospite e conseguente attribuzione della relativa facoltà</u>

☐ **presta il consenso**

☐ **nega il consenso**

alla prosecuzione delle cure per le patologie in essere ed indicate nella documentazione sanitaria allegata alla "*Domanda di Ingresso"* e/o in quella consegnata al momento dell'ingresso in Residenza.

Luogo e data _____

Firma dell'Ospite

_____

Luogo e data _____

Firma del Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno in qualità di legale rappresentante dell'Ospite

_____

Per presa visione

Luogo e data _____

Firma del Terzo in qualità di firmatario a favore dell'Ospite

_____

Firma e Timbro del Medico

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DELL'OSPITE/UTENTE
ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 679/2016

Gentile Ospite/Utente,

Al fine di condurre un trattamento corretto e trasparente, **Colisée Italia S.c.a.r.l.** – anche per conto delle altre società italiane del gruppo: Villa Primule Gestioni S.r.l., Plancia S.r.l., RSA Oasi Cerro S.r.l. (di seguito, il "**Gruppo**") – rende la seguente informativa, redatta ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 sulla "*Protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali*" ("**GDPR**") e del D. Lgs. 196/2003 ("**Codice Privacy**"), così come modificato dal D. Lgs. 101/2018, relativa ai dati personali raccolti e trattati dai contitolari nell'ambito del contratto di ingresso e per le finalità di seguito indicate.

1. Contitolari del trattamento e responsabile della protezione dei dati personali (DPO) – *Chi tratta i dati personali?*

I contitolari del trattamento, in forza di accordo di contitolarità ai sensi dell'art. 26 del GDPR, sono:

a) **Colisée Italia S.c.a.r.l.**, con sede legale in via Porlezza n. 8, 20123 Milano, C.F./P.IVA 14413130965, nella sua qualità di società consortile cui sono attribuite le funzioni centralizzate di gestione e coordinamento dei trattamenti di dati personali per le società operative del Gruppo Itali, e
b) **Una delle seguenti società del Gruppo**, individuata in base alla struttura con la quale è stato concluso il contratto di ingresso:
   ☐ **Villa Primule Gestioni S.r.l.**, con sede legale in via Porlezza n. 8, 20123 Milano, C.F./P.IVA 10986060019;
   ☐ **Plancia S.r.l.**, con sede legale in via Porlezza n. 8, 20123 Milano, C.F./P.IVA 0207800060;
   ☐ **RSA Oasi Cerro S.r.l.**, con sede legale in via Porlezza n. 8, 20123 Milano, C.F./P.IVA 09986470962.

Ai fini della presente informativa, Colisée Italia S.c.a.r.l. e la specifica società operativa del Gruppo con la quale è stato concluso il contratto di ingresso agiscono congiuntamente in qualità di contitolari del trattamento ai sensi dell'articolo 26 del GDPR ("**Contitolari**").
Le suddette società hanno stipulato un accordo di contitolarità in conformità alle disposizioni del citato articolo 26 del GDPR, al fine di determinare in modo trasparente le rispettive responsabilità in merito all'osservanza degli obblighi derivanti dal Regolamento, con particolare riguardo all'esercizio dei diritti dell'interessato e alle rispettive funzioni di comunicazione delle informazioni di cui agli articoli 13 e 14 del GDPR. L'accordo disciplina altresì l'allocazione delle responsabilità tra i Contitolari in relazione agli adempimenti previsti dagli articoli da 32 a 36 del GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione di ciascun Contitolare.
Come concordato dai Contitolari, qualsiasi richiesta relativa ai trattamenti di cui alla presente informativa e avente ad oggetto i propri dati personali potrà essere rivolta a **Colisée Italia**

S.c.a.r.l., a mezzo posta presso la sede legale o contattando il **DPO** da questa designato, ex art. 37 del GDPR, Maurizio Campagna.
Il DPO può essere contattato all'indirizzo e-mail **dpo@colisee.it** o per posta, all'indirizzo della sede legale di Colisée Italia S.c.a.r.l., indirizzando la comunicazione all'attenzione del DPO.
Il contenuto essenziale dell'accordo di contitolarità è disponibile per la libera consultazione sul sito web www.colisee.it.
Colisée Italia S.c.a.r.l. è altresì parte di un distinto accordo di contitolarità stipulato con la società spagnola La Saleta Care, S.L.U. - con sede legale in Av. Cortes Valencianas, 15, 46015, Valencia (di seguito, "**Colisée Spagna")** – che disciplina un ambito sovraordinato di contitolarità per finalità di gestione e *reporting* consolidato a livello di cluster europeo.
Nell'ambito di tale accordo, alcuni Suoi dati personali, inclusi dati aggregati e di performance relativi ai servizi erogati, possono essere trattati congiuntamente da Colisée Italia S.c.a.r.l. e Colisée Spagna per le specifiche finalità di coordinamento e gestione strategica del gruppo a livello mediterraneo.
Colisée Italia S.c.a.r.l. funge da punto di contatto per gli interessati anche in relazione ai trattamenti effettuati nell'ambito dell'accordo con Colisée Spagna. Pertanto, qualsiasi richiesta relativa a tali trattamenti potrà essere rivolta a Colisée Italia S.c.a.r.l. ai recapiti sopra indicati.
Il contenuto essenziale dell'accordo di contitolarità con Colisée Spagna è disponibile per la libera consultazione sul sito web www.colisee.it.
In conformità a quanto previsto dagli articoli 28 e 29 del GDPR, i Contitolari hanno designato alcuni soggetti quali *responsabili del trattamento*, da intendersi quali soggetti terzi che svolgono attività di trattamento per conto dei Contitolari sulla base di specifici contratti o atti giuridici vincolanti, ovvero quali *incaricati al trattamento*, da intendersi quali soggetti operanti sotto l'autorità diretta dei Contitolari che sono autorizzati a trattare i dati personali esclusivamente in conformità alle istruzioni ricevute. Un elenco completo e aggiornato dei responsabili esterni del trattamento è disponibile contattando i Contitolari ai recapiti sopra indicati.

2. Oggetto del trattamento, modalità di raccolta e modalità del trattamento – *Quali dati personali trattiamo? Come li raccogliamo?*

I Contitolari acquisiscono i Suoi dati personali comunicati direttamente da Lei e, occasionalmente, anche da terzi (ad esempio, strutture sanitarie, medici di base, parenti, etc.).
In particolare, i Contitolari trattano i Suoi dati personali comuni e particolari ("**Dati Personali**") ai fini dell'instaurazione e della prosecuzione del rapporto contrattuale ("**Contratto di Ingresso**").
Ai sensi dell'art. 9 del GDPR, sono da considerarsi appartenenti a categorie particolari i dati personali che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, nonché i dati genetici e biometrici, i dati relativi alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona, e quelli relativi alla salute (ad esempio: condizioni di salute attuali e pregresse, diagnosi, terapie farmacologiche, informazioni contenute nella cartella sociosanitaria, esiti di visite mediche, convinzioni religiose rilevanti per l'erogazione

del servizio, etc.).
Le informazioni di carattere sanitario, così come le informazioni contenute nelle cartelle sanitarie, oltre ad essere tutelate dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, sono soggette al vincolo di segreto professionale e d'ufficio (artt. 326 e 622 c.p.).
I Contitolari trattano i Dati Personali sia con modalità analogiche che telematiche.

3. Destinatari dei Dati Personali – *A chi vengono comunicati i dati personali?*

I Suoi Dati Personali saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori dei Contitolari – espressamente nominati come incaricati al trattamento, ex art. 29 del GDPR e 2-quaterdecies del Codice Privacy – o da imprese e professionisti – espressamente nominati responsabili del trattamento, ex art. 28 del GDPR – di cui i Contitolari si avvalgono per le specifiche finalità di cui alla presente informativa.
In particolare, i Contitolari La informano che i Suoi Dati Personali potranno essere trattati dalle seguenti categorie di soggetti:

a) dipendenti e collaboratori dei Contitolari, in qualità di persone autorizzate al trattamento;
b) soggetti diversi dall'interessato (Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno/Terzo firmatario del contratto/Caregiver) che siano stati indicati all'interno dell'apposito modulo ovvero sulla base dalla normativa vigente in materia;
c) società terze o altri soggetti che svolgono alcune attività in outsourcing per conto dei Contitolari, quali a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: società di recupero crediti, compagnie assicurative e loro periti, professionisti legali esterni, fornitori di servizi informatici e di cartella sociosanitaria elettronica, società che gestiscono le piattaforme per le indagini di soddisfazione, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento in forza di regolare contratto in essere tra le parti;
d) soggetti verso i quali la comunicazione dei Dati Personali sia obbligatoria per legge, quali enti pubblici (ASL, Comuni, Regioni), autorità giudiziarie, organismi di vigilanza e controllo, nonché altri soggetti ai quali la comunicazione sia necessaria per adempiere a un obbligo legale o per la salvaguardia di interessi vitali dell'interessato o di un'altra persona fisica.

Salvo quanto previsto al successivo punto 4), lett. i) e j), i Dati Personali degli interessati non saranno in alcun caso diffusi, ossia non ne sarà data conoscenza a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante la loro semplice messa a disposizione o consultazione.

4. Base giuridica e finalità del trattamento – *Perché trattiamo i dati personali?*

Nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, adeguatezza, pertinenza e necessità di cui all'art. 5, par. 1, del GDPR, i Contitolari provvederanno al trattamento dei Suoi Dati Personali per le seguenti finalità:

a) **Adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto di Ingresso (erogazione di prestazioni sanitarie, sociosanitarie e alberghiere).**

La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è necessaria per consentire l'adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto di Ingresso. La base giuridica di questo trattamento è *l'esecuzione del contratto* (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR) e, per quanto riguarda i dati particolari relativi alla salute, la necessità del trattamento per *finalità di diagnosi, assistenza e terapia sanitaria e sociale nell'ambito dell'erogazione dei servizi sociosanitari previsti dal contratto di ingresso* (ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. h) del GDPR).

L'eventuale rifiuto di fornire i dati a Lei richiesti comporterà l'oggettiva impossibilità di instaurare o di condurre regolarmente con Lei un rapporto contrattuale.

b) **Dare seguito ad eventuali richieste dell'Azienda Sanitaria territorialmente competente legate all'erogazione del servizio.**

La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è necessaria per consentire di dare riscontro alle richieste da parte dell'ASL territorialmente competente. La base giuridica di questo trattamento è *l'adempimento di un obbligo legale* al quale sono soggetti i Contitolari del trattamento (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR) e, per i dati particolari, la necessità del trattamento per *finalità di diagnosi, assistenza e terapia sanitaria e sociale nell'ambito dell'erogazione dei servizi sociosanitari previsti dal contratto di ingresso* (ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. h) del GDPR).

L'eventuale rifiuto di fornire i dati a Lei richiesti comporterà l'oggettiva impossibilità di instaurare o di condurre regolarmente con Lei un rapporto contrattuale.

c) **Eventuali richieste da parte di pubbliche amministrazioni, ad esempio organi di controllo ispettivi e giudiziari.**

La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è necessaria per consentire di dare riscontro alle richieste da parte della pubblica amministrazione, ad esempio organi di controllo ispettivi e giudiziari. La base giuridica di questo trattamento è *l'adempimento di un obbligo legale* al quale sono soggetti i Contitolari del trattamento (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR) e, per i dati particolari, la *necessità del trattamento per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria* (ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. f) del GDPR).

L'eventuale rifiuto di fornire i dati a Lei richiesti comporterà l'oggettiva impossibilità di instaurare o di condurre regolarmente con Lei un rapporto contrattuale.

d) **Gestione degli adempimenti amministrativi e contabili derivanti dal Contratto di Ingresso.**

La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è necessaria per consentire di adempiere correttamente a tutti gli obblighi di legge in qualunque modo connessi al, o derivanti dal Contratto di Ingresso (ad esempio, gestione degli adempimenti amministrativi e contabili, fatturazione). La base giuridica di questo trattamento è *l'adempimento di un obbligo legale* al quale sono soggetti i Contitolari del trattamento (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR).

L'eventuale rifiuto di fornire i dati a Lei richiesti comporterà l'oggettiva impossibilità di instaurare o di condurre regolarmente con Lei un rapporto contrattuale.

e) **Permettere l'esercizio dei diritti dei Contitolari (inclusa la gestione di eventuali sinistri, richieste di risarcimento danni e recupero crediti).**

La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è necessaria per consentire ai Contitolari di accertare, esercitare e difendere i propri diritti in tutte le competenti sedi, nonché per gestire eventuali sinistri e richieste di risarcimento danni attraverso le proprie compagnie assicurative. La base giuridica di questo trattamento è il *legittimo interesse* dei Contitolari a proteggere i propri diritti e i propri interessi (ai sensi dell'art. 6, c. 1, lett. f) del GDPR).
Costituisce, infatti, legittimo interesse dei Contitolari avvalersi di tutti i mezzi e le tutele previsti dall'ordinamento per la protezione dei propri diritti e interessi, anche in sede giudiziaria, nonché per la corretta gestione del rapporto assicurativo finalizzato alla copertura dei rischi connessi all'attività. Tale interesse può considerarsi prevalente rispetto ai diritti e alle libertà fondamentali degli interessati, tenuto conto della natura del rapporto contrattuale intercorrente tra le parti e delle connesse esigenze di certezza e stabilità dei rapporti giuridici. Gli interessati, infatti, in considerazione dell'instaurazione di un rapporto negoziale con i Contitolari, possono ragionevolmente attendersi che i propri Dati Personali siano trattati, nei limiti di quanto strettamente necessario, per consentire a questi ultimi di far valere le proprie ragioni nelle competenti sedi e di gestire adeguatamente i rischi connessi all'attività attraverso idonee coperture assicurative, a tutela dei propri diritti e del proprio patrimonio.
L'eventuale rifiuto di fornire i dati a Lei richiesti comporterà l'oggettiva impossibilità di instaurare o di condurre regolarmente con Lei un rapporto contrattuale.

f) **Invio di comunicazioni e/o documentazione relativa alle attività della Struttura/ Servizio quali iniziative, incontri, eventi, ecc.**
La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è necessaria per consentire ai Contitolari di informarla circa le iniziative, gli eventi e le attività organizzate dalla struttura nell'ambito della propria attività istituzionale. La base giuridica di questo trattamento è il *legittimo interesse* dei Contitolari (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR).
Costituisce legittimo interesse dei Contitolari comunicare agli ospiti le iniziative, gli eventi e le attività organizzate dalla struttura nell'ambito della propria attività istituzionale. Tale interesse è direttamente connesso all'esecuzione del Contratto di Ingresso e alla qualità del servizio sociosanitario erogato. Gli interessati, in considerazione del rapporto contrattuale instaurato, possono ragionevolmente attendersi di ricevere informazioni relative alla vita della struttura e alle opportunità di partecipazione alle attività proposte. Il legittimo interesse dei Contitolari così individuato può ritenersi prevalente rispetto ai diritti e alle libertà fondamentali degli interessati, tenuto conto della natura non commerciale delle comunicazioni, della loro pertinenza rispetto al rapporto in essere e della possibilità per l'interessato di opporsi facilmente al trattamento in qualsiasi momento.
Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento a tale trattamento, ai sensi dell'art. 21 del GDPR, mediante l'apposito link di disiscrizione presente in ogni comunicazione o contattando i Contitolari ai recapiti indicati nella presente informativa.

g) **Possibilità di effettuare indagini sulla soddisfazione, valutazioni, commenti da parte degli ospiti/utenti e parenti ospiti/utenti della Struttura, di verificare le recensioni e le risposte alle recensioni.**

La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è necessaria per consentire ai Contitolari di rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti in merito alla qualità dei servizi sociosanitari erogati. La base giuridica di questo trattamento è il *legittimo interesse* dei Contitolari (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR).

Costituisce legittimo interesse dei Contitolari rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari in merito alla qualità dei servizi sociosanitari erogati, al fine di monitorare l'adeguatezza delle prestazioni rese e di adottare eventuali misure di miglioramento. Tale interesse attiene alla tutela del benessere degli ospiti, che costituisce la missione istituzionale delle strutture del Gruppo Colisée Italia. Gli interessati possono ragionevolmente attendersi che la struttura richieda periodicamente un feedback sull'assistenza ricevuta, prassi normale e opportuna nel settore sociosanitario. Il legittimo interesse dei Contitolari così individuato può ritenersi prevalente rispetto ai diritti e alle libertà fondamentali degli interessati, considerato che la partecipazione alle indagini è volontaria, che l'interessato può opporsi al contatto e che i dati raccolti sono utilizzati esclusivamente per finalità di miglioramento del servizio.

Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento a tale trattamento, ai sensi dell'art. 21 del GDPR, contattando i Contitolari ai recapiti indicati nella presente informativa.

h) **Utilizzo dell'applicazione mobile per la gestione della relazione con la struttura.**

I Contitolari mettono a disposizione dei familiari, dei caregiver e degli altri soggetti autorizzati un'applicazione mobile ("MyColisée", "Comunità Colisée" o altre soluzioni tecnologiche equivalenti, di seguito l'"**App**") che consente di: comunicare con i diversi dipartimenti della struttura (reception, direzione, amministrazione, area sanitaria, fisioterapia e altri servizi) mediante un sistema di messaggistica interno; ricevere notizie, aggiornamenti ed informazioni relative alle attività e agli eventi organizzati dalla struttura; visualizzare il calendario degli eventi e il menù settimanale della struttura; consultare e scaricare documenti personali relativi al rapporto contrattuale (quali contratti, fatture, piani di assistenza, informative e altri documenti amministrativi); visualizzare album fotografici delle attività svolte nella struttura.

Per l'attivazione dell'account sull'applicativo, i Contitolari trattano i dati di contatto del soggetto autorizzato e le credenziali di accesso. Nell'ambito dell'utilizzo dell'applicativo, i Contitolari trattano altresì i contenuti delle comunicazioni inviate dall'utente attraverso il sistema di messaggistica, che potrebbero includere informazioni relative all'ospite/utente, anche di natura sanitaria, qualora l'utente decida di inserirle. L'applicativo può essere gestito avvalendosi di fornitori di servizi tecnologici terzi, eventualmente localizzati in altri Stati membri dell'Unione Europea, che operano in qualità di responsabili del trattamento per conto dei Contitolari. La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è solo eventuale e l'eventuale Suo rifiuto a fornirli comporterà solo l'impossibilità di attivare l'account sull'applicativo e di utilizzare i relativi servizi digitali. La base giuridica di questo trattamento è il Suo *consenso libero, specifico, informato ed inequivocabile* (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. a) del GDPR). Per quanto riguarda gli eventuali dati particolari relativi alla salute dell'ospite/utente che

potrebbero essere comunicati dall'utente attraverso il sistema di messaggistica, la base giuridica è costituita dal consenso esplicito (ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. a) del GDPR).

i) **Diffusione di foto/riprese dell'ospite/utente effettuate negli spazi interni ed esterni della struttura, per finalità divulgative delle attività e solo su dispositivi o altro materiale o strumento comunicativo interno alla Struttura/Servizio**.
La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è solo eventuale e l'eventuale Suo rifiuto a fornirli comporterà l'impossibilità di utilizzare i contenuti ove Lei compare per finalità divulgative delle attività su dispositivi o altro materiale o strumento comunicativo interno alla Struttura/Servizio. La base giuridica di questo trattamento è il Suo *consenso libero, specifico, informato ed inequivocabile* (ai sensi dell'art. 6, c. 1, lett. a) del GDPR).

j) **Diffusione di foto/riprese dell'ospite/utente effettuate negli spazi interni ed esterni della struttura, per finalità di marketing e divulgative di promozione delle attività e dei servizi offerti della Struttura/Servizio su sito Internet Aziendale e/o l'App e/o Social Media e/o altro materiale/strumento comunicativo.**
La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è solo eventuale e l'eventuale Suo rifiuto a fornirli comporterà l'impossibilità per i Contitolari di utilizzare i contenuti ove Lei compare per pubblicizzare e promuovere i propri servizi e attività sul sito internet aziendale, sull'App, sul dispositivo Portal e/o su Social Media e/o su altro materiale/strumento comunicativo dei Contitolari. La base giuridica di questo trattamento è il Suo *consenso libero, specifico, informato ed inequivocabile* (ai sensi dell'art. 6, c. 1, lett. a) del GDPR).

k) **Affissione del nominativo dell'ospite/utente sulla porta delle stanze di degenza.**
La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è necessaria per consentire l'adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto di Ingresso. L'affissione del nominativo dell'ospite/utente sulla porta delle stanze di degenza consente al personale sanitario e assistenziale di individuare con certezza il destinatario delle prestazioni sociosanitarie e di evitare errori o disguidi nella somministrazione dei farmaci, nella distribuzione dei pasti e nell'erogazione delle cure, garantendo così la corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali in condizioni di sicurezza per l'ospite. La base giuridica di questo trattamento è *l'esecuzione del contratto* (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR).
L'eventuale rifiuto di fornire i dati a Lei richiesti comporterà l'oggettiva impossibilità di instaurare o di condurre regolarmente con Lei un rapporto contrattuale.

l) **Affissione della immagine fotografica dell'ospite/utente sulla porta delle stanze di degenza.**
La raccolta dei Dati Personali per questa finalità è solo eventuale e l'eventuale Suo rifiuto a fornirli comporterà l'impossibilità per i Contitolari di affiggere la Sua immagine fotografica sulla porta delle stanze di degenza. La base giuridica di questo trattamento è il Suo *consenso libero, specifico, informato ed inequivocabile* (ai sensi dell'art. 6, c. 1, lett. a) del GDPR).

m) **Gestione e reporting consolidato a livello europeo**
I Contitolari trattano alcuni Suoi dati personali, prevalentemente in forma aggregata, nell'ambito dell'accordo di contitolarità stipulato tra Colisée Italia S.c.a.r.l. e Colisée Spagna,

per finalità di gestione strategica, coordinamento operativo e reporting consolidato a livello di gruppo europeo. Tale trattamento consente ai Contitolari di garantire standard qualitativi uniformi dei servizi sociosanitari erogati, condividere *best practices* e assicurare una governance efficace del gruppo a livello mediterraneo.
La base giuridica di questo trattamento è il legittimo interesse dei Contitolari a garantire una gestione efficiente e coordinata delle strutture del gruppo, nell'interesse ultimo della qualità del servizio erogato agli ospiti (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR). Per i dati particolari, la base giuridica è costituita dalla necessità del trattamento per finalità di gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali (ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. h) del GDPR).

5. Periodo di conservazione dei dati – *Per quanto tempo conserviamo i dati personali?*

I Suoi Dati Personali saranno conservati per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità per cui sono stati raccolti, nel rispetto dei principi di minimizzazione e limitazione della conservazione di cui all'art. 5, par. 1, lett. e) del GDPR.
Nello specifico, i Suoi Dati Personali saranno conservati per i seguenti periodi:

a) ***Per l'adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto di Ingresso***: i dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale e, successivamente, per il tempo necessario all'adempimento di eventuali obblighi di legge connessi o derivanti dal contratto stesso, come previsto dalle normative vigenti (ad esempio, 10 anni per i documenti contabili e fiscali);
b) ***Per eventuali richieste da parte dell'Azienda Sanitaria territorialmente competente***: i dati saranno conservati per il tempo necessario a dare riscontro alle richieste dell'ASL e, comunque, non oltre il termine di prescrizione ordinaria di 10 anni;
c) ***Per eventuali richieste da parte di pubbliche amministrazioni***: i dati saranno conservati per il tempo necessario a dare riscontro alle richieste della pubblica amministrazione e, comunque, non oltre il termine di prescrizione ordinaria di 10 anni;
d) ***Per la gestione degli adempimenti amministrativi e contabili***: i dati saranno conservati per 10 anni dalla data di cessazione del rapporto contrattuale, fatti salvi eventuali ritardati pagamenti dei corrispettivi che ne giustifichino il prolungamento;
e) ***Per permettere l'esercizio dei diritti dei Contitolari***: i dati saranno conservati per il tempo necessario all'accertamento, all'esercizio o alla difesa dei diritti dei Contitolari in tutte le competenti sedi e, comunque, non oltre il termine di prescrizione ordinaria di 10 anni. Per quanto riguarda la gestione dei sinistri, i dati saranno conservati per il periodo necessario alla definizione del sinistro e per i successivi 10 anni, in linea con i termini di prescrizione ordinaria e con gli obblighi di conservazione previsti dalla normativa assicurativa;
f) ***Per l'invio di comunicazioni relative alle attività della Struttura/Servizio***: i dati saranno conservati fino a che l'interessato non eserciti il diritto di opposizione a tale trattamento;
g) ***Per effettuare indagini sulla soddisfazione***: i dati saranno conservati per un periodo di 1 anno dalla raccolta, salvo l'esercizio del diritto di opposizione da parte dell'interessato o la

cessazione del rapporto contrattuale;

h) ***Per l'utilizzo dell'App*:** i dati di accesso (credenziali, dati di contatto) saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale dell'ospite/utente e, successivamente, per un periodo di 6 mesi dalla cessazione del rapporto, salvo revoca del consenso da parte dell'interessato. I contenuti delle comunicazioni inviate attraverso il sistema di messaggistica saranno conservati per il tempo necessario alla gestione della specifica richiesta e, comunque, per un periodo non superiore a 2 anni dalla data di invio, salvo che sia necessario conservarli più a lungo per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;

i) ***Per la diffusione di foto/riprese dell'ospite/utente per finalità divulgative interne***: i dati saranno conservati per un periodo di 2 anni dalla raccolta, salvo revoca del consenso;

j) ***Per la diffusione di foto/riprese dell'ospite/utente per finalità di marketing e divulgative esterne***: i dati saranno conservati per un periodo di 2 anni dalla raccolta, salvo revoca del consenso;

k) ***Per l'affissione del nominativo dell'ospite/utente sulla porta delle stanze di degenza***: i dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale;

l) ***Per l'affissione dell'immagine fotografica dell'ospite/utente sulla porta delle stanze di degenza***: i dati saranno conservati a partire dal rilascio del consenso e fino alla sua revoca;

m) ***Per la gestione e reporting consolidato a livello europeo*:** i dati saranno conservati per il tempo necessario alle finalità di gestione strategica e reporting consolidato e, comunque, non oltre 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale, in conformità agli obblighi di conservazione della documentazione contabile e amministrativa.

Al termine dei suddetti periodi, i Suoi Dati Personali saranno cancellati o resi anonimi, fatta salva l'ulteriore conservazione necessaria per adempiere a obblighi normativi o per consentire ai Contitolari l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un proprio diritto in sede giudiziaria.
In ogni caso, i Dati Personali saranno conservati per un periodo di 10 anni dalla conclusione del Contratto di Ingresso al fine di gestire eventuali contestazioni o reclami, quali, a titolo esemplificativo, quelli relativi all'adempimento delle prestazioni richieste. Inoltre, laddove necessario, i dati potranno essere ulteriormente conservati per la gestione di azioni giudiziali in corso e per l'adempimento di specifici obblighi di legge.
Si precisa che i dati contenuti nella cartella clinica (ad esempio FASAS) saranno conservati illimitatamente, in conformità alla normativa vigente in materia sanitaria.

6. Trasferimento dei dati – *A chi vengono trasferiti i suoi dati?*

In linea generale, i Contitolari non trasferiscono i dati degli interessati verso Paesi esterni all'Unione Europea o ad organizzazioni internazionali.
Nel caso in cui ciò dovesse avvenire, i Contitolari garantiscono che tutti i trasferimenti saranno soggetti alle garanzie di cui all'art. 45 del GPDR e/o alle tutele appropriate descritte nell'art. 46 del GDPR.

7. Diritti dell'interessato – *Quali sono i suoi diritti?*

La informiamo che, ai sensi e per gli effetti del GDPR, per i periodi di cui all'articolo 5 della presente informativa, Lei ha diritto di:

a) chiedere ai Contitolari l'**accesso** ai dati personali e alle informazioni del relativo trattamento ed eventuale copia in formato elettronico, salvo Sua specifica diversa richiesta (art. 15 del GDPR);

b) chiedere la **rettifica** e/o l'**integrazione** dei dati personali, senza ingiustificato ritardo (art. 16 del GDPR);

c) per specifici motivi (ad esempio, trattamento illecito, insussistenza della finalità del trattamento), chiedere la **cancellazione** dei dati personali, senza ingiustificato ritardo (art. 17 del GDPR);

d) al ricorrere di specifiche ipotesi (ad esempio, inesattezza dei dati personali, illiceità del trattamento, esercizio di un diritto in sede giudiziaria), chiedere la **limitazione** del trattamento (art. 18 del GDPR);

e) in caso di trattamento automatizzato, ricevere i dati personali in formato leggibile, ai fini della relativa comunicazione a un soggetto terzo, ovvero, laddove tecnicamente fattibile, chiedere la trasmissione dei dati personali da parte dei Contitolari direttamente a tale soggetto terzo (cd. diritto alla **portabilità** dei dati personali – art. 20 del GDPR);

f) **opporsi** in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che abbia quale base giuridica il legittimo interesse dei Contitolari (art. 21 del GDPR). Nel caso di esercizio del diritto di opposizione, i Contitolari si asterranno dal trattare ulteriormente i Dati Personali, salvo che dimostrino l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sugli interessi, sui diritti e le libertà fondamentali dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;

g) **revocare il consenso** in qualsiasi momento, limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul consenso per una o più specifiche finalità, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca (ex art. 13, par. 2, lett. c) del GDPR);

h) essere informato dai Contitolari senza ingiustificato ritardo di eventuali violazioni o accessi non autorizzati da parte di terzi ai propri sistemi contenenti i dati personali (c.d. ***data breach*** – art. 34 del GDPR);

i) proporre **reclamo** all'autorità di controllo del Paese UE in cui risiede abitualmente, lavora ovvero in cui ritiene si sia verificata la violazione dei propri diritti (art. 77 del GDPR).

Per ulteriori informazioni in merito ai termini e alle condizioni per l'esercizio dei Suoi diritti riconosciuti, può consultare il testo del GDPR pubblicato sul sito internet del Garante Italiano per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it), ovvero contattare I Contitolari nelle forme previste dall'articolo 1 della presente informativa.

Ai sensi dell'art. 12 del GDPR, i Contitolari forniranno agli interessati le informazioni circa le azioni

intraprese in relazione ad una richiesta di esercizio dei diritti senza ingiustificato ritardo e, comunque, entro 1 (un) mese dal ricevimento della richiesta stessa. Tale termine può essere esteso sino a 3 (tre) mesi in casi di particolare complessità. I Contitolari, in tale ultimo caso, informeranno gli interessati della proroga e dei motivi del ritardo entro 1 (un) mese dal ricevimento della richiesta. Se l'interessato ha presentato una richiesta mediante mezzi elettronici, le informazioni gli saranno fornite, ove possibile, con mezzi elettronici, salvo sua diversa indicazione.

☐ **Presto il consenso all'attivazione e alla gestione del mio account nell'App, come specificato all'articolo 4, lettera h) dell'informativa**.

☐ **Presto il consenso alla diffusione delle foto e dei video che mi ritraggono, realizzati negli spazi interni ed esterni della struttura, per utilizzi esclusivamente interni come su dispositivi o altri materiali comunicativi, come specificato all'articolo 4, lettera i) dell'informativa**.

☐ **Presto il consenso all'utilizzo di foto e video che mi ritraggono, scattati negli spazi interni ed esterni della struttura, sul sito internet aziendale, nell'App, sul dispositivo Portal, sui social media, o su altri materiali/strumenti comunicativi per finalità di marketing e promozionali, come specificato all'articolo 4, lettera j) dell'informativa.**

☐ **Presto il consenso all'affissione della immagine fotografica sulla porta delle stanze di degenza, come specificato all'articolo 4, lettera l) dell'informativa.**

L'Ospite / Utente

_____

Il Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno in qualità di legale rappresentante dell'Ospite/Utente

_____

L'importanza delle vostre parole, il valore di migliorare insieme.

L'opinione dei nostri Mentori e familiari è per noi preziosissima.
È un'opportunità e uno stimolo per migliorare, ogni giorno, la qualità della cura. Per raccogliere le vostre recensioni e pubblicarle nella più completa trasparenza, ci affidiamo a Goodays, organismo indipendente di valutazione clienti.

CONDIVIDETE LA VOSTRA ESPERIENZA.
Maggiori informazioni alla reception.

COLISEE
Essere sé stessi.

Goodays

Questionario soddisfazione degli operatori.

1. SU UNA SCALA DA 0 A 10*, IN CHE MISURA CONSIGLIERESTI DI FAR PARTE DI QUESTO TEAM DI LAVORO?

*0 (Molto insoddisfatto); 10 (Molto soddisfatto).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. SU UNA SCALA DA 0 A 10*, QUAL È IL TUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE GENERALE LAVORANDO QUI?

*0 (Molto insoddisfatto); 10 (Molto soddisfatto).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. SPIEGACI PERCHÉ HAI SCELTO QUESTI PUNTEGGI.

4. NEL MIO TEAM C'È UN BUON AMBIENTE DI LAVORO.

0	1	2	3	4	5

5. QUANDO HO BISOGNO DI AIUTO, POSSO CONTARE SUI MIEI COLLEGHI.

0	1	2	3	4	5

6. MI SENTO RISPETTATO/A DAI MIEI COLLEGHI.

0	1	2	3	4	5

7. **HO I MEZZI E I MATERIALI NECESSARI PER FARE BENE IL MIO LAVORO.**

0	1	2	3	4	5

8. **NEL MIO TEAM IL LAVORO È BEN ORGANIZZATO E DISTRIBUITO.**

0	1	2	3	4	5

9. **L'ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO FACILITA CHE IL LAVORO VENGA BENE.**

0	1	2	3	4	5

10. **IL MIO RESPONSABILE MI AIUTA QUANDO HO UN DUBBIO O UN PROBLEMA AL LAVORO.**

0	1	2	3	4	5

11. **MI SENTO APPREZZATO/A DAI MIEI RESPONSABILI.**

0	1	2	3	4	5

12. **RICEVO INDICAZIONI CHIARE SU CIÒ CHE CI SI ASPETTA DA ME.**

0	1	2	3	4	5

13. **HO OPPORTUNITÀ DI IMPARARE COSE NUOVE NEL MIO LAVORO E DI SVILUPPARMI PROFESSIONALMENTE.**

0	1	2	3	4	5

14. **POSSO CONCILIARE ADEGUATAMENTE LA MIA VITA PERSONALE E LAVORATIVA.**

0	1	2	3	4	5

15. **MI SENTO BENE FISICAMENTE ED EMOTIVAMENTE NEL MIO LAVORO.**

0	1	2	3	4	5

16. **MI SENTO ORGOGLIOSO/A DEL LAVORO CHE SVOLGO E DELL'IMPATTO CHE IL MIO LAVORO HA SULLA VITA DELLE PERSONE.**

0	1	2	3	4	5

17. **CONOSCO E CONDIVIDO I VALORI E IL MODO DI LAVORARE DI COLISÉE.**

0	1	2	3	4	5

18. **MI PIACE FAR PARTE DEL TEAM DI QUESTA RSA/UFFICIO.**

0	1	2	3	4	5

19. LA COMUNICAZIONE INTERNA È CHIARA, TRASPARENTE E TEMPESTIVA.

0	1	2	3	4	5

20. HO FACILE ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RILEVANTI PER SVOLGERE IL MIO LAVORO.

0	1	2	3	4	5

21. SONO INFORMATO/A SUI PROGETTI E LE ATTIVITÀ DI COLISÉE.

0	1	2	3	4	5

22. COSA APPREZZI DI PIÙ DEL VALORE DI COLISÉE?

23. QUALE SUGGERIMENTO CONCRETO PROPORRESTI PER MIGLIORARE LA TUA VITA QUOTIDIANA?

Domanda di ammissione

Gentile collega,
Le chiediamo di voler compilare accuratamente la **scheda medica** relativa alle condizioni di salute del suo/a paziente. La precisione delle sue informazioni contribuirà alla **corretta ammissione** del suo paziente presso la nostra Residenza.

NOME _____ **COGNOME** _____

DATA DI NASCITA _____

ATTUALMENTE LA PERSONA È:

- ☐ A domicilio
- ☐ In ospedale
- ☐ Casa di cura
- ☐ In RSA
- ☐ Istituto Specializzato
- ☐ Varie: _____

MOTIVO DELLA DOMANDA DI ACCETTAZIONE:

_____

_____

PRECEDENTI MEDICI:

_____

_____

PRECEDENTI CHIRURGICI:

_____

_____

PATOLOGIE INFETTIVE IN ATTO:

_____

_____

ALLERGIE:

_____

_____

INFORMAZIONI VARIE:

Peso: _____

FUMO	☐ Si	☐ No
ALCOOL	☐ Si	☐ No
DIABETE	☐ Si	☐ No
IPOTIROIDISMO	☐ Si	☐ No
PACEMAKER	☐ Si	☐ No
TRASFUSIONI	☐ Si	☐ No
EPILESSIA	☐ Si	☐ No
POSTUMI NEUROLOGICI	☐ Si	☐ No
POSTUMI ORTOPEDICI	☐ Si	☐ No
PATOLOGIE PSICHIATRICHE	☐ Si	☐ No

☐ Dieta: _____ Quale: _____

☐ Altro: _____

☐ Altro: _____

PROTESI: ☐ DENTARIA Sup Inf ☐ AUDITIVA Sx Dx

☐ ORTOPEDICA: _____ ☐ OCULARE: _____

TERAPIA IN CORSO:

FARMACO	POSOLOGIA

LDP	☐ Si	☐ No	STADIO: _____	DIALISI	☐ Si	☐ No
MEDICAZIONI	☐ Si	☐ No	TIPO: _____	PEG	☐ Si	☐ No
VENTILATORE	☐ Si	☐ No		CHEMIOTERAPIA	☐ Si	☐ No
TRACHEOSTOMIA	☐ Si	☐ No		RADIOTERAPIA	☐ Si	☐ No

GRADO DI NON AUTOSUFFICIENZA:

TOELETTE		☐ Solo/a	☐ Aiuto parziale	☐ Aiuto totale
VESTIRSI		☐ Solo/a	☐ Aiuto parziale	☐ Aiuto totale
ALIMENTAZIONE		☐ Solo/a	☐ Aiuto parziale	☐ Aiuto totale
ALZARSI		☐ Solo/a	☐ Aiuto parziale	☐ Aiuto totale
SPOSTAMENTI	Tendenza a fuggire	☐ Si	☐ No	
	Deambulazione	☐ Si	☐ No	
	Rischio cadute	☐ Si	☐ No	
INCONTINENZA URINARIA	Diurna	☐ No	☐ Occasionale	☐ Totale
	Notturna	☐ No	☐ Occasionale	☐ Totale
INCONTINENZA FECALE	Diurna	☐ No	☐ Occasionale	☐ Totale
	Notturna	☐ No	☐ Occasionale	☐ Totale
TURBE DELLA MEMORIA		☐ No	☐ Occasionale	☐ Continui
TURBE DEL LINGUAGGIO		☐ No	☐ Occasionale	☐ Continui
TURBE DELL'ORIENTAMENTO	Tempo	☐ No	☐ Occasionale	☐ Continui
	Spazio	☐ No	☐ Occasionale	☐ Continui
TURBE DEL SONNO		☐ No	☐ Occasionale	☐ Continui

Il/la sottoscritto/a Dottore: _____

Li _____ a _____ TIMBRO E FIRMA DEL MEDICO