



(COD.: A15 - REV.: 05)



Carta dei Servizi



Approvato con deliberazione del Consiglio d'Amministrazione n. 48 del 15/09/2016
Modificato con deliberazione del Consiglio d'Amministrazione n. 43 del 30/11/2018
Modificato con deliberazione del Consiglio d'Amministrazione n. 23 del 8/6/2021

SOMMARIO

- <i>Presentazione..... pag.</i>	3
- <i>Riferimenti normativi.....</i>	4
- <i>Dove siamo</i>	5
- <i>Cenni storici.....</i>	6
- <i>Il Consiglio di Amministrazione.....</i>	6
- <i>La struttura residenziale.....</i>	7
- <i>Nucleo Alzheimer temporaneo (NAT).....</i>	10
- <i>Centro diurno integrato.....</i>	12
- <i>RSA aperta.....</i>	12
- <i>Riferimenti e orari per il pubblico.....</i>	12
- <i>L'organizzazione.....</i>	13
- <i>Organigramma</i>	15
- <i>Servizi offerti.....</i>	16
- <i>Modalità di accesso.....</i>	22
- <i>La giornata tipo</i>	23
- <i>I costi.....</i>	25
- <i>Reclami.....</i>	26
- <i>Politica per la qualità.....</i>	26
- <i>Miglioramento continuo</i>	28
- <i>Carta dei diritti e dei doveri degli Ospiti</i>	29
- <i>La gestione dei dati e la tutela della privacy.....</i>	30
- <i>Legenda.....</i>	31

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi della Casa di Soggiorno per anziani San Giuseppe nasce con l'intendimento di fornire agli Ospiti e ai loro parenti uno strumento utile per conoscere le prestazioni e i servizi erogati.

In queste pagine si vuole offrire una presentazione, necessariamente sintetica, della nostra Struttura, dell'organizzazione assistenziale e dei vari servizi erogati.

L'organizzazione e la gestione delle attività della Casa di Soggiorno si attengono ai principi di eguaglianza, imparzialità, trasparenza, diritto di scelta, continuità, efficienza ed efficacia.

Il nostro obiettivo è quello di offrire servizi adeguati alle esigenze dell'Ospite, pianificando le attività assistenziali necessarie al suo ingresso in Struttura attraverso piani di assistenza individualizzati. Gli standard di qualità che la Casa di Soggiorno intende garantire ai propri utenti sono quelli presenti nelle normative di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento istituzionale.

È inoltre nostro obiettivo quello di accrescere la soddisfazione degli Ospiti attraverso la ricerca di un continuo miglioramento del livello di qualità dei servizi, compatibilmente con le risorse a disposizione.

Per mantenere nel tempo la qualità descritta nella Carta dei Servizi abbiamo bisogno anche di consigli e suggerimenti; siamo disponibili ad ascoltare e a rispondere, per cui invitiamo coloro che ci leggono a far pervenire le proprie osservazioni attraverso le modalità più avanti descritte.

Nel ringraziare per il tempo dedicato alla lettura di questo documento, ci rendiamo disponibili per ogni informazione che si rendesse utile.

IL PRESIDENTE

IL DIRETTORE

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti dell'allegato C della DGR 25-12129 del 14/09/2009 e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19/05/1995, *Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"*.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- **Legge 7 agosto 1990, n. 241** – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- **Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163** – Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- **Legge 11 luglio 1995, n. 273** – Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- **Ministero della Sanità – Linee guida n. 2/95** – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale;
- **Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996** – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.
- **Delibera della Giunta Regionale del Piemonte (D.G.R.) 18-15227/05 del 30/03/2005** – Criteri e modalità di convenzionamento delle strutture residenziali per anziani non autosufficienti con le aziende sanitarie locali e i soggetti gestori delle funzioni socio-assistenziali.
- **D.G.R. 25-12129 del 14/09/2009** – Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie
- **D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012** - Nuovo modello integrato di assistenza residenziale e semiresidenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti
- **D.G.R. 85-6287 del 2/08/2013** - Approvazione del piano tariffario delle prestazioni di assistenza residenziale per anziani non autosufficienti come previsto dalla D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012.
- **D.G.R. 21-3331 del 23 maggio 2016** – Piano tariffario 2016-2017 per le strutture residenziali e semiresidenziali per anziani non autosufficienti. Proroga, in sanatoria, della D.G.R. 85-6287/2013.
- **D.G.R. n. 28-6724 del 6 aprile 2018** – Criteri per il mantenimento dell'operatività e dell'accreditamento per i presidi residenziali di cui al punto 23) della DGR 14 settembre 2009, n. 25-12129 e s.m.i. nelle more del conseguimento del titolo autorizzativo in regime definitivo. Integrazioni alla DGR 4 agosto 2016, n. 85-3823.
- **Regolamento UE 2016/679** del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Tutte le normative citate nella presente Carta dei Servizi si intendono nella loro ultima formulazione, incluse quindi successive modificazioni e/o integrazioni.

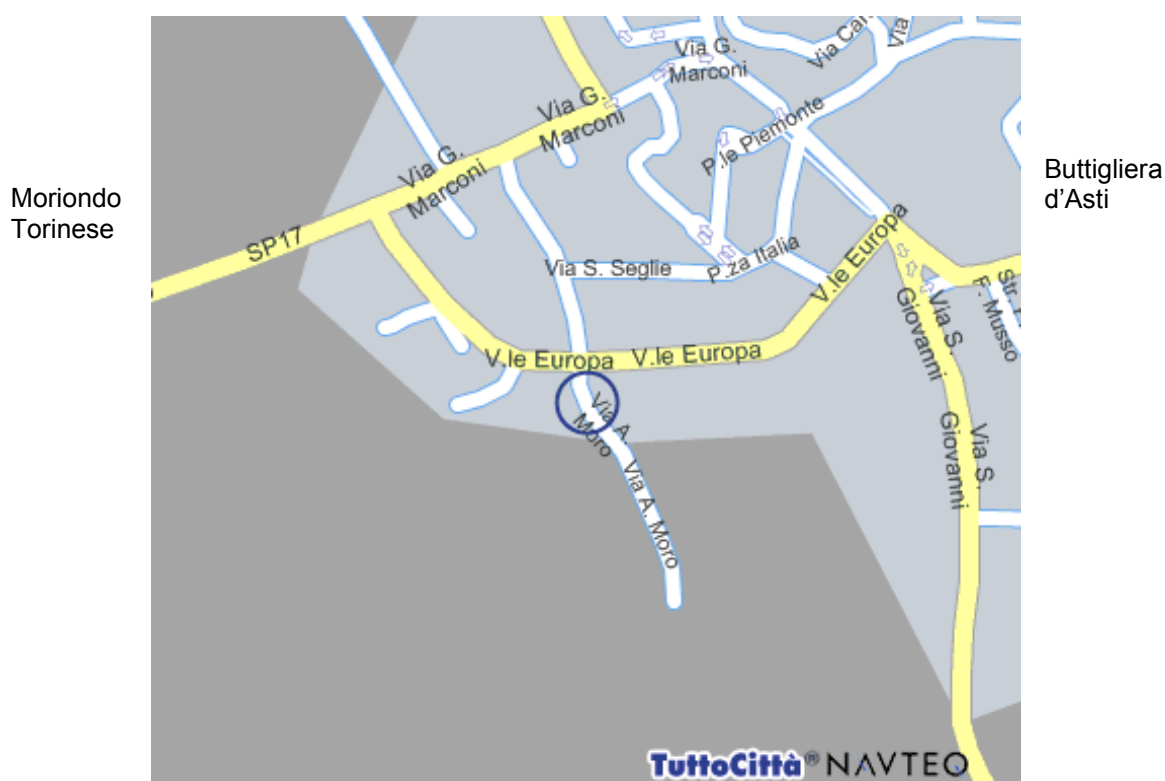
DOVE SIAMO

Castelnuovo Don Bosco è inserita nello splendido panorama delle colline astigiane, a poca distanza da Torino.

La Casa di Soggiorno ha sede in via Aldo Moro n. 2, a poca distanza da negozi, bar, uffici comunali, poste, banche.

Dista circa 15 km da Chieri, 30 km da Asti e altrettanti da Torino.

È facilmente raggiungibile in auto (strada provinciale 10 Padana inferiore - autostrada A21, uscita Villanova d'Asti) e in pullman da Chieri, Torino e Asti (autolinee ATAV – Vigo).



A.P.S.P.

Casa di Soggiorno per Anziani San Giuseppe

Via Aldo Moro n. 2
14022 Castelnuovo Don Bosco (Asti)
Cod. Fisc. 00142440056
P. Iva 0122965054

Tel. 0119876468

Fax 0119876891

Mail: info@soggiornosangiuseppe.it

Pec: soggiornosangiuseppe@legalmail.it

Sito internet: www.soggiornosangiuseppe.it

CENNI STORICI

La Casa di Soggiorno per Anziani San Giuseppe fu fondata nel 1876 come Ospedale di San Giuseppe da Monsignor Giovanni Battista Rossi, prevosto e vicario foraneo della parrocchia di Castelnuovo d'Asti, ed è nata per ricoverare i poveri e gli infermi in un ambiente sereno e confortevole, con il massimo rispetto della dignità della persona umana. Nel 1975 cominciava la propria attività di casa-albergo nell'attuale Padiglione Cafasso, per un totale di 100 posti letto per persone autosufficienti.

Nell'anno 2000 è stata inaugurata la RSA, denominata Padiglione Ravinale, con due nuclei di n. 20 posti letto ciascuno per Ospiti non autosufficienti (RSA) e un nucleo protetto per n. 20 Ospiti affetti dalla malattia di Alzheimer (NAT). Nel 2004 è stata effettuata la ristrutturazione del primo piano del Padiglione Cafasso, e creato un nucleo per 11 posti di RSA denominato "Raggio di Sole". Nel 2007 è stato attivato il Centro Diurno Integrato che accoglie anziani autosufficienti che necessitano di un servizio semiresidenziale.

Nel 2020 è stato realizzato un nuovo nucleo RSA nel Padiglione Ravinale da 11 posti letto e ristrutturato il primo piano della Scala A del Padiglione Cafasso.



IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Lo Statuto dell'Azienda, approvato nell'attuale formulazione dal C.d.A. con Deliberazione n. 47 del 24/10/2019 e dalla Giunta Regionale del Piemonte con DGR n. 2-462 del 8.11.2019, prevede un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri nominati dal Sindaco del Comune di Castelnuovo Don Bosco. Il Consiglio di Amministrazione è l'organo politico dell'Azienda e nomina nel suo interno il Presidente ed il Vicepresidente; dura in carica 5 anni dalla nomina. Il Consiglio di Amministrazione approva le linee di indirizzo politico e gli obiettivi da perseguire secondo il fine istituzionale dell'Azienda.



LA STRUTTURA RESIDENZIALE

Il Soggiorno sorge all'interno di un ampio polmone verde nel comprensorio di Castelnuovo Don Bosco e unisce una elevata professionalità nel campo dell'assistenza socio-sanitaria a una grande disponibilità umana.

Attualmente la struttura dispone di circa 140 posti letto a cui si può accedere sia privatamente, sia tramite convenzionamento con tutte le ASL della Regione Piemonte. Inoltre sono possibili ricoveri di sollievo, cioè ricoveri temporanei convenzionati con le ASL.





Nei nuclei che accolgono Ospiti non autosufficienti le camere sono prevalentemente a 2 letti con servizi igienici interni; nei nuclei destinati a persone autosufficienti o parzialmente autosufficienti, le camere sono a 1-2-4 letti, con o senza servizi igienici in camera. Tutte le stanze sono dotate di arredamento funzionale alle esigenze degli Ospiti, con letti provvisti di rete a più sezioni, regolabile per meglio garantire il benessere dell'Ospite.

L'Ospite ha diritto a usare la camera assegnata, tenendo conto della necessità di vivere con spirito comunitario la convivenza con gli altri Ospiti. Il locale potrà essere personalizzato con suppellettili e quadri di proprietà dell'Ospite, previa autorizzazione della Direzione della Struttura e verifica della loro compatibilità funzionale.



La Casa di Soggiorno dispone di tutti i servizi accessori a carattere assistenziale necessari a renderla autonoma sotto il profilo funzionale. Dalla ospitale hall di ingresso con soggiorno e zona bar climatizzati, al ristorante dove è possibile ospitare famiglie e visitatori, alla palestra per la pratica della fisioterapia, alla sala musica adatta anche a proiezioni e conferenze, ai locali per l'attività manuale ed ergoterapia.

La struttura è circondata da un ampio parco accessibile a tutti gli Ospiti.



All'interno della Struttura, oltre che per motivi di salute, è vietato fumare: il divieto si riferisce a tutta l'area della degenza, compresi le camere, i corridoi ed i servizi. È consentito fumare solo nelle apposite aree individuate.



L'Azienda è autorizzata al funzionamento con determinazioni del Direttore Generale ASL TO 5 n. 111 del 04/02/2008 e n. 729 del 24/06/2008 ed è accreditata presso l'Asl TO5, giusta Determinazione del Direttore Generale ASL TO 5 n. 1122 del 29/10/2010.

NUCLEO ALZHEIMER TEMPORANEO (NAT)

La Casa di Soggiorno per Anziani San Giuseppe è dotata di un nucleo di 20 posti per malati affetti da Alzheimer (NAT). I 20 posti letto sono suddivisi in 10 camere da 2 letti ciascuno.

Ogni 2 camere è situato un bagno attrezzato per disabili che si apre sull'anticamera di accesso. Le camere sono attrezzate con letti snodabili, tavolini, tavolo e armadi tutti con spigoli smussati.

Il nucleo è anche dotato di un "giardino Alzheimer", progettato per essere un ambiente sicuro con un collegamento diretto e continuo con l'interno della Struttura, facilmente utilizzabile da parte degli Ospiti, privo di barriere architettoniche, dove il controllo a vista da parte degli operatori garantisce la libertà di movimento del malato.



La temporaneità del ricovero è legata alla presenza di disturbi del comportamento e alla conseguente necessità di vivere in un ambiente protetto e con una adeguata sorveglianza da parte di operatori qualificati.
 Il periodo di ricovero viene definito da un'apposita Unità di Valutazione e può essere prolungato; qualora le condizioni dell'Ospite non siano più compatibili con

la sua presenza nel nucleo si provvede al trasferimento in altro contesto più adatto.

Il nucleo, per garantire la massima sicurezza agli Ospiti, è dotato di sistema di videosorveglianza rispondente alle normative di legge in materia.

Nell'assistenza agli Ospiti del nucleo vengono adottate particolari accortezze al fine di garantire la loro incolumità, quali uscite allarmate e controllate, uso di stoviglie in plastica a colorazione vivace in modo da orientare l'ospite al loro utilizzo, ecc.

Sono previste attività di animazione, terapia occupazionale e fisioterapia dedicate, con progetti elaborati specificatamente.

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato offre un servizio flessibile alle famiglie, in base agli orari di sveglia, permettendo agli Ospiti di mantenere il più possibile le loro abitudini.

È possibile accedere a tutte le attività ludico-ricreative organizzate dal servizio di animazione operante nella Struttura (gite – feste - proiezioni film – balli ecc.) e dal servizio di fisioterapia (ginnastica di gruppo, ecc.).

È a disposizione il parco per passeggiate e momenti di relax.

Il Centro Diurno Integrato è ubicato al piano terra del Padiglione Ravinale.

RSA APERTA

L'Azienda aderisce al Progetto "RSA Aperta" di cui alla DGR n. 35-3309 del 16/05/2016. Il servizio è rivolto a anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti che presentano condizioni sanitarie e socio sanitarie tali da poter procrastinare, almeno temporaneamente, l'istituzionalizzazione in RSA. Gli interventi forniti riguardano prestazioni infermieristiche, assistenza tutelare (OSS), prestazioni ed attività di mantenimento e riattivazione psicofisica, motoria e neuromotoria (fisioterapista, logopedista, terapisti occupazionali, educatori professionali, ecc.), supporto psicologico.

Nell'ambito del progetto "RSA Aperta" l'Azienda opera nei territori dei Comuni di Castelnuovo Don Bosco, Pino d'Asti, Berzano di San Pietro, Cerreto d'Asti, Passerano Marmorito, Moncucco Torinese, Marentino, Pavarolo e Montaldo.

RIFERIMENTI E ORARI PER IL PUBBLICO

La Struttura è aperta al pubblico tutti i giorni dalle 8.30 alle 20.00; durante tali orari i familiari e gli amici possono fare liberamente visita agli Ospiti. La Direzione può stabilire, in caso di necessità, limiti di orario atti a migliorare il funzionamento della struttura.

Durante la somministrazione dei pasti nelle sale da pranzo centrale e di nucleo non è consentito ai parenti di sostare, salvo specifico permesso della Direzione per coloro che necessitano di essere imboccati.

Non è permesso trattenersi nelle camere quando gli operatori devono svolgere l'igiene personale agli Ospiti o la pulizia dei locali.

I visitatori hanno la possibilità di pranzare con gli Ospiti, dandone comunicazione entro le ore 10.00 e pagando la tariffa stabilita. Le richieste sono accettate nel

limite dei posti disponibili in sala da pranzo. I visitatori dovranno consumare lo stesso menù programmato per gli Ospiti.

All'ingresso della Struttura è presente una Reception che funziona negli orari di apertura al pubblico di ogni giorno della settimana, in grado di fornire indicazioni su come raggiungere gli Ospiti, sulle caratteristiche e sugli orari dei singoli servizi.

Accanto alla hall si trova l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dove sia l'Ospite sia il parente possono rivolgersi per l'ingresso con la relativa registrazione, inoltrare richieste/reclami che esulano dai problemi di natura sanitaria, ricevere informazioni diverse.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle ore 16,30.

Il Direttore di Struttura riceve il lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 12.00 alle ore 17.00 e in altri giorni e orari previo appuntamento.

Il Direttore Sanitario e il Medico Responsabile del Nucleo NAT ricevono di norma previo appuntamento.

Si possono inoltre richiedere informazioni tramite internet collegandosi al sito istituzionale www.soggiornosangiuseppe.it, tramite l'indirizzo mail info@soggiornosangiuseppe.it o telefonando al numero 011/987.64.68.

L'ORGANIZZAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione indica gli obiettivi da perseguire e nomina il Direttore della Struttura.

- **Il Direttore di Struttura** è responsabile dell'organizzazione della Casa di Soggiorno San Giuseppe. Opera in base agli obiettivi ed agli indirizzi gestionali fissati dal Consiglio di Amministrazione. Sono affidati al Direttore compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi offerti agli Ospiti.
- **Il Rappresentante della Direzione sulla Qualità** assicura che i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati; riferisce alla Direzione sulle prestazioni del sistema e su ogni esigenza di miglioramento; assicura la promozione della consapevolezza dei requisiti dei clienti nell'ambito di tutta l'organizzazione.
- **Il Direttore Sanitario** è responsabile degli aspetti igienico sanitari della Struttura residenziale e assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, agevolandone funzioni ed integrazione.
- **Il Medico responsabile del nucleo NAT** ha la responsabilità sanitaria degli Ospiti ricoverati nel nucleo NAT, coordina le attività e i rapporti con i medici di medicina generale.
- **Lo Psicologo** è responsabile dell'aspetto psicologico e relazionale degli Ospiti, dà supporto ai loro familiari e previene forme di burn-out degli operatori.

- **Il Logopedista** è responsabile della valutazione e della riabilitazione logopedica degli Ospiti.
- **Il Coordinatore Infermieristico** è il coordinatore degli infermieri professionali e collabora con il Direttore Sanitario nei rapporti con i parenti.
- **Il Coordinatore dell'Assistenza Tutelare** è il coordinatore di tutte le figure assistenziali (OSS) che concorrono alla copertura dei fabbisogni individuali di tipo assistenziale e tutelare verso gli Ospiti della Struttura. La Struttura è suddivisa in sei nuclei, ciascuno dei quali è affidato ad un Coordinatore.

All'interno della Struttura opera una **Equipe Multidisciplinare Interna**, coordinata dal Direttore Sanitario, con la presenza delle diverse figure professionali, avente lo scopo di valutare le condizioni degli Ospiti e formulare i Piani di Assistenza Individualizzata (PAI), che sono rivisti ed aggiornati periodicamente.

Per assicurare il rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa vigente sono stati individuati:

- il **Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)**
- il **Responsabile dell'Igiene Alimentare (HACCP)**
- il **Responsabile della protezione dei dati (DPO)**

I servizi erogati agli Ospiti sono ampliati con:

- Servizio di Fisioterapia
- Servizio di Animazione
- Servizio di Assistenza tutelare
- Servizio di Ristorazione
- Servizio di Lavanderia
- Servizio di Parrucchiere e podologo
- Servizio di Pulizie Ambientali

L'allegato Organigramma descrive in dettaglio l'organizzazione della Casa di Soggiorno per Anziani San Giuseppe.

Le modalità operative della Struttura sono descritte nel Manuale Qualità integrato da procedure, processi, protocolli e istruzioni operative.

Il Direttore di Struttura, acquisito il vincolante parere del Direttore sanitario, può, a suo insindacabile giudizio, disporre limitazione all'accesso di nuovi Ospiti, ovvero di visite di parenti ed erogazione di specifici servizi, ove lo richiedano particolari esigenze di tutela – anche sanitaria – degli Ospiti e della Struttura in generale, ovvero per sopravvenute necessità di isolamento dei ricoverati, ovvero, ancora, per prevenire infezioni, contagi ed epidemie.



SERVIZI OFFERTI

I diversi servizi sanitari e socio-assistenziali erogati presso la Casa di Soggiorno per anziani San Giuseppe sono organizzati nel rispetto degli standard previsti dalla normativa vigente in materia e stabiliti nel Regolamento interno della Struttura.

Assistenza medica: è assicurata dal Direttore Sanitario, dal Medico responsabile del nucleo NAT e dai medici di medicina generale che sono presenti in Struttura, nei giorni e orari affissi in bacheca, dal lunedì al venerdì, anche in regime di reperibilità. Nella fascia notturna e nei giorni festivi l'assistenza medica è garantita dal servizio di Continuità assistenziale (Guardia Medica), che ha sede in locali della Struttura concessi in affitto all'ASL TO5.

Sono previste visite mediche periodiche, prescrizioni farmacologiche e di esami, compilazione e tenuta della cartella clinica.

Assistenza medica specialistica: gli Ospiti possono essere sottoposti, in regime mutualistico, a visite specialistiche da parte di medici operanti presso l'Ospedale Maggiore di Chieri (chirurgo vascolare, anestesista /rianimatore, cure palliative del dolore, ecc.) o presso gli ospedali di Torino. A pagamento sono anche possibili visite specialistiche presso la Struttura, limitatamente ad alcune tipologie.

Assistenza psicologica: lo psicologo fornisce supporto psicologico agli Ospiti, ai loro familiari e agli operatori. Effettua i colloqui d'ingresso, la valutazione e la diagnosi di: funzioni cognitive, tono dell'umore e disturbi comportamentali, realizza interventi di stimolazione cognitiva individuali e di gruppo e colloqui di psicoterapia. Supervisiona il servizio di animazione.

Assistenza logopedica: il logopedista è responsabile della valutazione e della riabilitazione logopedica degli Ospiti con difficoltà di deglutizione e/o di comunicazione.

Assistenza infermieristica: è garantita dagli Infermieri Professionali 24 ore su 24 con copertura dei turni anche festivi, per tutto l'anno, nel rispetto della vigente normativa. Lo stato di salute degli Ospiti è costantemente monitorato, attraverso la periodica rilevazione dei parametri vitali con la frequenza stabilita da apposite Istruzioni di Lavoro.

Assistenza tutelare alla persona: è garantita da personale in possesso di idoneo titolo professionale di operatore socio sanitario (OSS).

Il numero degli addetti è tale da garantire la copertura dei turni diurni e notturni anche nei giorni festivi, per tutto l'anno, nel rispetto della vigente normativa.

Particolare attenzione è dedicata all'igiene dell'Ospite, al cambio della biancheria, alla prevenzione dell'insorgenza di piaghe da decubito, di infezioni e parassitosi.



Attività di fisioterapia: è garantita da fisioterapisti che assicurano agli Ospiti sia trattamenti riabilitativi specifici sia esercizi di ginnastica generici per mantenere le capacità residue e stimolare le relazioni di gruppo. L'attività è garantita sei giorni la settimana, sia a letto per gli Ospiti allettati, sia nella palestra attrezzata. Esiste inoltre un programma rieducativo motorio ad hoc specifico per i pazienti affetti da Malattia di Alzheimer. L'utilizzo di apposite scale di valutazione consente di monitorare l'efficacia dei trattamenti eseguiti.



Attività di animazione / Terapia occupazionale: sono garantiti programmi individuali e collettivi, tenendo conto delle preferenze e delle possibilità di stimolazione fisica e mentale degli Ospiti (animazione musicale, geromotricità, proiezione di film e documentari, laboratori manuali, ginnastica mentale). Le attività sono garantite ogni giorno della settimana e si concretizzano in manifestazioni interne (feste di compleanno, concerti, allestimento di mostre, organizzazione di incontri di formazione, ecc.), uscite esterne a piccoli gruppi (passeggiate al mercato settimanale, visite a musei, serate danzanti, ecc.), scambi intergenerazionali mediante incontri con i bimbi del micronido e gli studenti delle scuole di Castelnovo Don Bosco. Nel nucleo Alzheimer sono previste specifiche attività (Doll therapy, Petite Maison, laboratorio di cucina, ecc.).



Servizio di Ristorazione: il menù proposto agli Ospiti è approvato dalla ASL e diversificato tra stagione estiva e invernale, articolato in cinque settimane. Particolare attenzione è dedicata alla rotazione dei cibi. La cucina è in grado di preparare le diete particolari prescritte dai medici. L'orario di somministrazione dei pasti è:

- Colazione: 8,30-9,30
- Pranzo: 11,45-12,30
- Cena: 18,30-19,30.

La cucina applica il proprio Manuale di Autocontrollo dell'Igiene Alimentare (HACCP).





I pasti vengono somministrati nella sala da pranzo centrale per gli Ospiti autosufficienti e nelle sale da pranzo di nucleo per gli Ospiti non autosufficienti; per gli Ospiti allettati è previsto il servizio in camera.

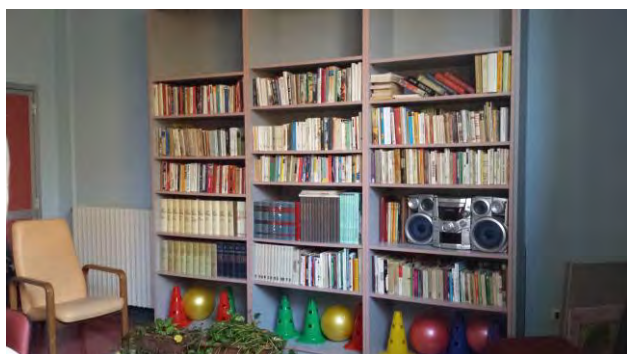
Servizio di Lavanderia: il servizio di lavanderia interno è limitato ai capi degli Ospiti. Particolare attenzione è dedicata al controllo dell'identificazione e integrità dei capi. I tempi di risposta della lavanderia interna sono di circa 2 giorni. La distinzione dei percorsi "biancheria pulita/biancheria sporca" evita possibili contaminazioni.

Servizio di Pulizia e sanificazione ambientale: le pulizie e le sanificazioni sono eseguite nel rispetto di Piani di Lavoro che definiscono le attività da eseguire, le frequenze e i prodotti da utilizzare. Il rispetto dei Piani di Lavoro è costantemente monitorato.

Assistenza religiosa: prevede la celebrazione periodica di funzioni religiose e nella fruizione della cappella interna di culto cattolico. Ogni ospite può farsi assistere dal ministro di culto della propria religione. La partecipazione alle funzioni religiose è libera.



Servizio di biblioteca: mette a disposizione degli Ospiti una sala lettura con oltre mille volumi di letteratura, saggistica ed argomenti vari.



Soggiorno marino: nel corso dell'anno l'Azienda organizza un soggiorno presso una località di mare (Liguria) per gli Ospiti autosufficienti. Il servizio viene attivato su richiesta degli Ospiti interessati e si svolge solo al raggiungimento di un numero congruo di iscritti.



Servizi conseguenti al decesso: in caso di decesso, la salma viene composta in una delle camere ardenti della Casa di soggiorno; sono a totale carico dei parenti tutte le spese relative all'arredo della camera ardente (fiori, candele, ecc.), la fornitura del cofano mortuario, i trattamenti conservativi alla salma, ecc. La scelta dell'impresa di onoranze funebri è di esclusiva competenza dei parenti e tutto il personale della Casa di riposo ha il tassativo divieto di fornire indicazioni in proposito, anche ove i parenti dell'ospite lo richiedessero.

Servizi a pagamento

- Parrucchiere (salvo un taglio/piega al mese per gli Ospiti in convenzione)
- Podologo
- Servizi di trasporto con ambulanze (se non a carico dell'ASL o della Struttura); la Casa di soggiorno è convenzionata con la C.R.I. – Comitato locale di Castelnuovo Don Bosco e Piovà Massaia
- Servizio ristorazione per i parenti degli Ospiti
- Fornitura di giornali e riviste
- Tutte le spese per medicinali, ticket, ecc. (se non dispensati dall'ASL)
- Le visite mediche specialistiche (se non erogate dall'ASL)
- Assistenza tutelare aggiuntiva personale su richiesta dei parenti
- Tutte le spese che non abbiano specifica attinenza con il soggiorno nella Casa di riposo.

Attività di volontariato: nella Struttura di norma operano i volontari dell'A.V.O. che collaborano nello svolgimento delle attività quotidiane e intrattengono gli Ospiti più bisognosi di affetto. La Struttura favorisce l'accesso anche di volontari privati, le cui attività sono disciplinate da apposito regolamento.

La specificità del volontario è la presenza e l'ascolto. Per presenza si intende essere presenti con la mente, con il cuore, con il desiderio di partecipare e condividere le sofferenze e le preoccupazioni degli Ospiti. Per ascolto si intende la capacità di sollecitare l'Ospite a parlare, consentendogli di esprimersi con le sue parole, con la sua lentezza, senza spazientirsi e senza sovrapporsi a ciò che egli dice.

Il volontario ha il massimo rispetto per gli Ospiti, non indaga per conoscere le malattie di cui l'Ospite è affetto, non impone le proprie idee.

I volontari partecipano alle riunioni di gruppo e alle iniziative di formazione e aggiornamento promosse dall'Azienda, mettendo in comune le proprie esperienze, soddisfazioni, difficoltà e proposte, al fine di un continuo miglioramento del servizio.



Assistenze familiari

Premesso che è obiettivo dell'Azienda promuovere la migliore qualità della vita agli Ospiti della struttura garantendo l'erogazione di tutti i servizi assistenziali e socio-sanitari previsti dal "Regolamento interno" e dalle vigenti normative in materia, è consentito di usufruire di assistenze private a favore di un singolo Ospite, secondo le modalità definite con l'apposito Regolamento.

L'eventuale spesa e tutti i rapporti di tipo economico, previdenziale e assicurativo sono a totale carico dell'Ospite assistito o della sua famiglia, senza alcun obbligo o responsabilità della Casa di soggiorno per anziani San Giuseppe.

L'opera degli assistenti privati deve improntarsi alle esigenze di professionalità, correttezza di comportamento e rispetto delle regole dell'Azienda.

Le assistenze aggiuntive, su richiesta dell'Ospite o dei familiari, oltre che da assistenti esterni, possono essere svolte da personale in servizio presso la struttura (dipendenti dell'Azienda o della società affidataria dei servizi assistenziali): in tal caso le prestazioni devono essere pagate esclusivamente all'Azienda, in base alle tariffe stabilite e sono comprensive di ogni onere contributivo e assicurativo.

Gli assistenti privati non sostituiscono il personale di assistenza e infermieristico nelle mansioni di competenza, limitandosi a funzioni di compagnia o di ausilio e supplementari a quelle proprie del personale dell'Azienda.

MODALITA' DI ACCESSO

Il momento dell'ingresso in una struttura residenziale socio-sanitaria per una persona anziana è particolarmente delicato e il più delle volte comporta un cambiamento radicale della propria esistenza.

Per rendere il passaggio dalla propria abitazione alla struttura il meno traumatico possibile, la Casa di Soggiorno vuole stabilire fin dall'inizio un rapporto familiare con l'Ospite e i suoi parenti, per rendere più "facile" l'inserimento e per offrire un servizio chiaro fin dai primi giorni.

Per le persone che intendono risiedere presso la Casa di Soggiorno San Giuseppe in forma permanente è consigliabile ottenere dall'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) dell'ASL di competenza la certificazione prevista dalla vigente normativa regionale che attesti le condizioni psico-fisiche del richiedente ed il rispettivo convenzionamento.

Si accede all'UVG attraverso i servizi sociali territoriali, fornendo la scheda sanitaria compilata dal medico di medicina generale e l'indicatore della situazione equivalente (ISEE).

Le procedure di inserimento di un nuovo Ospite prevedono la presentazione di una Domanda di ammissione alla Direzione e un successivo colloquio tra l'Ospite e/o i suoi familiari con la Direzione Sanitaria e le figure professionali di riferimento (Responsabile di nucleo – Fisioterapista – Psicologo).

Le Domande di Ammissione, che possono essere ritirate presso l'Ufficio Segreteria della Struttura o scaricate dal sito istituzione dell'Azienda, devono essere consegnate compilate e firmate dall'Ospite e/o dal suo Impegnatario; il medico curante dovrà integrare la domanda con la dichiarazione sullo stato di salute.

L'ingresso si intende confermato dall'Ospite o dal suo Impegnatario e dalla Struttura a seguito della sottoscrizione di:

- Contratto di Accoglienza per gli Ospiti in regime residenziale;
- Contratto di inserimento nel Centro Diurno Integrato per gli Ospiti in regime semiresidenziale.

Per quanto concerne il "Ricovero di Sollievo" presso la Casa di Soggiorno, l'Ospite seguirà la suddetta procedura, con la differenza che sarà convocato direttamente dalla ASL di competenza non appena risulti disponibile un posto presso la Struttura.

L'ingresso in Struttura dell'Ospite viene organizzato in maniera personalizzata da ogni reparto. In tutti i casi, il giorno dell'ingresso contempla la presenza dell'OSS-Tutor che seguirà in particolare la vita dell'Ospite nella Struttura.

Il Tutor si occuperà inoltre della visita degli spazi e ambienti, della presentazione degli altri Ospiti e del personale, della sistemazione del guardaroba, offrendo la massima disponibilità nel più ampio rispetto dello stato d'animo dell'Ospite.

LA GIORNATA TIPO

La sveglia per gli Ospiti è programmata tra le ore 7.00 e le ore 8.00.

Gli operatori socio sanitari procedono all'alzata dal letto, se le condizioni fisiche dell'Ospite lo consentono, all'igiene personale e vestizione (se l'Ospite non è in grado di provvedervi da solo), al cambio della biancheria personale e al rifacimento del letto.

La colazione viene servita nelle sale da pranzo (nelle camere di degenza per gli Ospiti che non possono essere spostati) tra le ore 8.30 e le ore 9.30.

Dalle ore 9.30 alle ore 12.00 si svolgono le attività varie individuali o di gruppo (animazione, fisioterapia, prestazioni infermieristiche, visite). Fra le ore 11.45 e le 12.30 viene somministrato il pranzo. Il vitto è interamente preparato dalla cucina della Struttura con prodotti di primissima qualità, nell'ottemperanza delle normative sull'igiene degli alimenti (HACCP) e nel rispetto della tradizione locale. Il menù, redatto su base stagionale e approvato dall'ASL TO5, varia giornalmente ed è in grado di garantire un'alimentazione sana ed equilibrata, che tiene conto del fabbisogno nutritivo dell'Ospite. È sempre garantita la possibilità di scelta fra due o più piatti. Diete specifiche sono previste per diabetici, disfagici o affetti da altre patologie, su prescrizione medica. In caso di necessità, l'Ospite può essere aiutato nell'assunzione dei pasti dagli operatori.

Verso le ore 13.15 gli operatori socio-assistenziali provvedono alla preparazione per il riposo pomeridiano.

Una volta alzatisi, gli Ospiti riprendono le attività di animazione e/o di fisioterapia individuali o di gruppo, con consumazione della merenda verso le ore 16.00.



La cena viene servita tra le ore 18.30 e le ore 19.30.

Gli Ospiti vengono preparati per la notte tra le ore 20.00 e le ore 21.00.

Durante la notte gli operatori provvedono alla vigilanza e al cambio del pannolone per chi necessita.

I COSTI

Le rette per gli Ospiti privati sono deliberate dal Consiglio di Amministrazione, mentre per gli Ospiti convenzionati vengono applicate le tariffe stabilite dalla Regione Piemonte.

Le rette sono differenziate in base a:

- Tipologia degli Ospiti (privati – in convenzione);
- Grado di autosufficienza in base ai livelli assistenziali (da 1 a 12 – NAT)
- Tipologia delle camere (1 – 2 – 4 letti);
- Regime di assistenza (residenziale – semiresidenziale).

Appositi tariffari differenziati tra Ospiti in regime residenziale e semi-residenziale, disponibili presso la Reception e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (pubblicate anche sul sito internet istituzionale dell'Azienda), consentono di prendere visione delle rette in vigore. Le variazioni di tariffe sono approvate dal Consiglio di Amministrazione, per gli Ospiti privati, e dalla Regione Piemonte, per gli Ospiti in convenzione, e sono tempestivamente comunicate in forma documentata.

La retta va corrisposta dall'Ospite o dall'impegnatario anticipatamente in modo puntuale entro il giorno 5 di ogni mese. Alla retta sono aggiunte le eventuali spese extra relative al mese precedente. La retta va pagata esclusivamente presso la Tesoreria dell'Azienda, preferibilmente avvalendosi di sistemi automatici di addebito (SDD, MAV, ecc.).

L'eventuale mancanza di disponibilità economiche da parte dell'Ospite per assolvere al pagamento della retta a proprio carico deve essere tempestivamente segnalata all'Azienda. Eventuali richieste di integrazioni economiche per il pagamento di quanto dovuto da parte dei servizi sociali del Comune di residenza o di altri Enti a ciò preposti, sono a cura dell'Ospite o del suo impegnatario.

In caso di decesso la retta già corrisposta (o comunque da corrispondere per quel mese) verrà ricalcolata sulla base dei giorni di effettiva presenza e conguagliata per gli Ospiti privati che decedano nei primi venti giorni del mese. Nessun rimborso o conguaglio spetta agli Ospiti che decedono a partire dal ventunesimo giorno del mese.

In caso di ricovero ospedaliero, di rientro momentaneo in famiglia o di assenza dalla Struttura per qualsivoglia motivo dell'Ospite, la retta giornaliera sarà ridotta del 20% dopo la prima giornata di assenza, con decurtazione da una delle successive rette.

Non è previsto il versamento di alcuna cauzione al momento dell'ingresso.

RECLAMI

È stata instaurata una gestione dei reclami che consente agli Ospiti o ai loro parenti di segnalare le eventuali disfunzioni. I reclami devono essere inoltrati per iscritto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e ad essi viene data risposta indicando le cause che hanno portato al reclamo e le azioni intraprese per la loro eliminazione. Non vengono presi in considerazione reclami in forma anonima.

L'incaricato del trattamento dei reclami e delle segnalazioni è il Direttore di Struttura.

Presso l'ufficio del Direttore e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei reclami, ove i moduli vengono archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta.

Il Direttore provvede a trattare la disfunzione segnalata e a renderne conto alla persona che ha sporto il reclamo entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

POLITICA PER LA QUALITA'

La Carta dei Servizi della Casa di Soggiorno per Anziani San Giuseppe, oltre ad essere una "guida" per informare sulle risorse esistenti e sui servizi erogati, contiene anche gli impegni che la Struttura assume come vincolanti nel condurre le proprie attività nell'ambito dell'assistenza, perseguendo il rispetto delle caratteristiche di qualità stabilite e per ridurre le possibilità di disservizio.

Qualità ed eccellenza nel campo assistenziale vuol dire raggiungere degli standard ben definiti, che possono essere misurati e monitorati nel tempo, per avere costantemente un riscontro del continuo miglioramento delle prestazioni della Struttura.

La Casa di Soggiorno per Anziani San Giuseppe ha individuato i fattori della qualità ed i relativi indicatori chiave di prestazione per i processi assistenziali presenti nella Struttura. Sulla base di questa impostazione la Direzione ha definito:

- gli obiettivi che ogni processo deve porsi per poter essere considerato efficiente ed efficace;
- una serie di indicatori misurabili da rilevare periodicamente per valutare le prestazioni del processo in relazione agli obiettivi.

Gli indicatori di seguito riportati devono essere intesi in modo dinamico, in quanto possono essere oggetto di modifica nel tempo in funzione degli obiettivi strategici della Struttura.

La Direzione della Casa di Soggiorno per Anziani San Giuseppe esamina periodicamente i risultati conseguiti e individua azioni di miglioramento.

INDICATORI DI PRESTAZIONI

DESCRIZIONE PROCESSO	OBIETTIVI	INDICATORI
INSERIMENTO OSPITI	ADEGUATA OCCUPAZIONE POSTI LETTO	% OCCUPAZIONE POSTI LETTO
PROGETTAZIONE PAI	CORRETTA ELABORAZIONE DEI PAI	% PAI MODIFICATI IN VALIDAZIONE
LAVANDERIA	CORRETTO LAVAGGIO DEI CAPI	NON CONFORMITA' E RECLAMI SUI CAPI OSPITI
ASSISTENZA TUTELARE	MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO DELLE CONDIZIONI DEGLI OSPITI	% INSORGENZA INTERNA DECUBITI
		MEDIA GIORNALIERA CADUTE OSPITI
		MEDIA GIORNALIERA NON CONFORMITA' RILEVATE AL SERVIZIO
		% BAGNI ANNUI PER OSPITE
PREPARAZIONE PASTI	RISPETTO DEL MENU' E DELLE DIETE	% DI VARIAZIONE DI MENU'
FISIOTERAPIA	MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO DELLE CAPACITÀ MOTORIE DEGLI OSPITI	MEDIA GIORNALIERA OSPITI TRATTATI IN FISIOTERAPIA
		----- % OSPITI TRATTATI SU TOTALE OSPITI -----
		ESITI MIGLIORATIVI DELL'ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE O MANTENIMENTO
TERAPIA OCCUPAZIONALE	EVITARE L'ISOLAMENTO DEGLI OSPITI	MEDIA OSPITI PARTECIPANTI
		 N.LABORATORI ATTIVATI NEL CORSO DELL'ANNO
		 NUMERO INCONTRI CULTURALI-MUSICALI N. GITE ALL'ESTERNO
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	MANTENIMENTO DELLO STATO DI SALUTE DEGLI OSPITI	% SOLUZIONE DECUBITI
		N° RICOVERI OSPEDALIERI ANNUO
		MEDIA GIORNALIERA NON CONFORMITA' RILEVATE AL SERVIZIO
PULIZIA LOCALI	AVERE LOCALI PULITI E SANIFICATI	MEDIA GIORNALIERA NON CONFORMITA' RILEVATE AL SERVIZIO
CENTRO DIURNO	ASSICURARE UNA PRESENZA GRADEVOLLE	MEDIA PRESENZE GIORNALIERE
APPROVVIGIONAMENTI	CONFORMITÀ DEI PRODOTTI ACQUISTATI	% ACQUISTI CONFORMI
ADDESTRAMENTO PERSONALE	AVERE PERSONALE COMPETENTE	N° ORE PARTECIPAZIONE ADDESTRAMENTO PRO-CAPITE
GESTIONE SISTEMA QUALITÀ	EFFICACIA DEL SISTEMA QUALITÀ	NON CONFORMITA' RILEVATE NELLE VERIFICHE INTERNE
	ACCRESCERE LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	PUNTEGGIO DI SODDISFAZIONE CLIENTI
	LIMITARE I RECLAMI DEI CLIENTI	MEDIA SETTIMANALE RECLAMI RICEVUTI
	AVERE FORNITORI QUALIFICATI	PUNTEGGIO DI QUALIFICA FORNITORI
MANUTENZIONE ATTREZZATURE	EFFETTUARE INTERVENTI TEMPESTIVI	N° GIORNI TRA RICHIESTA E INTERVENTI
ASSISTENZA SANITARIA	ASSICURARE UN'ADEGUATA ASSISTENZA SANITARIA	% DI RISPETTO DEI TEMPI DI INTEVENTO PIANIFICATI DAI MEDICI DI MEDICINA GENERALE
INTEGRAZIONE SOCIALE	ASSICURARE UN'ELEVATA INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO	N° STAGE CON SCUOLE E VOLONTARIATO

MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'obiettivo della Casa di Soggiorno per Anziani San Giuseppe consiste nel porre il benessere della persona anziana (con i suoi bisogni, capacità, emozioni) al centro dell'attenzione di tutta l'organizzazione, al fine di assicurare, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa e in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio, un'elevata qualità di vita.

L'impegno della Casa di Soggiorno per Anziani San Giuseppe al raggiungimento dei suddetti obiettivi trova riscontro:

- Nei confronti dell'OSPITE, attraverso la gestione di Piani di Assistenza Individualizzata, realizzati da personale qualificato con approccio integrato. L'assistenza fornita non si limita all'applicazione dei parametri minimi di assistenza stabiliti dalla D.G.R. 45-4248/2012 ma, compatibilmente con le possibilità, intende adeguarli alle effettive necessità della singola persona.
- Nei confronti dei FAMILIARI, attraverso il loro coinvolgimento in momenti informativi, progettuali e propositivi di miglioramento del servizio.
- Nei confronti del PERSONALE, attraverso una formazione continua sul piano professionale e motivazionale.
- Nei confronti del TERRITORIO, aumentando l'integrazione con le ASL e gli Enti Locali per promuovere e realizzare progetti congiunti rivolti al sociale.

La Direzione della Casa di Soggiorno per Anziani San Giuseppe, al fine di valutare l'efficacia delle azioni intraprese, ha introdotto:

- Un metodo per misurare periodicamente la soddisfazione dei Clienti e per valutare se la qualità percepita del servizio corrisponde con quella che la Direzione si è posta come obiettivo.
- Una procedura per gestire i reclami degli Ospiti e dei loro familiari, con un'attenta analisi delle cause che hanno prodotto i reclami, per evitare che i disservizi si ripetano.

In base alle informazioni di ritorno da parte degli Ospiti e dei loro familiari, tenuto conto degli obiettivi strategici che la Struttura intende raggiungere, è periodicamente elaborato un Piano di Miglioramento che rappresenta il documento di riferimento per lo sviluppo della Casa di Soggiorno per Anziani San Giuseppe.

CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEGLI OSPITI

DIRITTI DELL'OSPITE

- Diritto alla vita: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione, ecc.).
- Diritto di cura e assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- Diritto di prevenzione: ad ogni persona devono essere assicurati, per quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari e informazioni atte a prevenire peggioramenti e/o danni alla sua salute e/o alla sua autonomia.
- Diritto alla difesa: ogni persona in condizioni psico-fisiche di inferiorità deve essere difesa da speculazioni e raggiri e/o dei danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti.
- Diritto di parola e di ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere esaudite nel limite del possibile.
- Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui è soggetto.
- Diritto di partecipazione: ogni persona deve poter partecipare alle decisioni che la riguardano.
- Diritto di accettazione: ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di "valori".
- Diritto alla critica: ogni persona può esprimere liberamente il proprio pensiero e la sua critica inerente alle attività e alle disposizioni che la riguardano.
- Diritto al rispetto e al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e devono essere rispettate la sua riservatezza e il concetto di pudore.
- Diritto di riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto sulle notizie personali che la riguardano da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza (a norma del Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.).
- Diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

DOVERI DELL'OSPITE

- Rispettare il divieto di fumare all'interno della Struttura.
- Rispettare il divieto di detenere fornelli elettrici o a fiamma, stufe elettriche o apparecchiature a rischio di incendio.
- Tenere comportamenti igienici corretti, nel rispetto della propria e della altrui persona.
- Rispettare l'integrità degli ausili assegnati (sedie a rotelle, stampelle, ecc.).
- Rispettare la dignità e il pudore degli altri Ospiti.
- Tenere comportamenti cortesi con le altre persone presenti in Struttura.
- Non tenere presso di sé oggetti di valore e/o ingenti somme di denaro, in quanto l'Amministrazione non assume responsabilità in caso di loro smarrimento o furto.
- Utilizzare apparecchi televisivi e radiofonici a volume contenuto ed in orari limitati, nel rispetto delle esigenze degli altri Ospiti.
- Chiarire serenamente con il personale reali o presunte situazioni di disagio o disservizio, collaborando in tal modo al loro superamento.

LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY

1. Ai sensi del Regolamento europeo UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati, il trattamento delle informazioni che riguardano gli Ospiti è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e alla tutela della riservatezza dei loro diritti.
2. I dati personali e sensibili spontaneamente forniti vengono trattati, nei limiti della normativa in materia, per le seguenti finalità: garantire l'assistenza medica, infermieristica, socio-assistenziale e adempiere agli obblighi di legge anche verso istituti esterni preposti.
3. Il trattamento viene effettuato attraverso modalità cartacee e/o informatizzate.
4. Il conferimento dei dati relativi a nome, cognome, data di nascita, indirizzo, codice fiscale, tessera sanitaria è obbligatorio, al fine di poter offrire il servizio di assistenza o le prestazioni previste; l'eventuale rifiuto a fornire tali dati potrebbe comportare la mancata o parziale esecuzione del servizio. I dati personali attinenti alla salute sono dati sensibili e sono indispensabili per poter fornire un'adeguata assistenza medica, infermieristica e tutelare; il loro trattamento è effettuato in forza dell'autorizzazione generale del Garante n. 2/2004 (Gazzetta Ufficiale 14/08/2004, n. 190).
5. Il titolare del trattamento è la Casa di Soggiorno per anziani San Giuseppe, con sede in Castelnuovo Don Bosco; per i soli dati medici, i titolari del trattamento sono i medici di medicina generale operanti all'interno della Struttura, ciascuno per gli Ospiti di loro competenza. Il nominativo del Responsabile della Protezione (DPO) è indicato sull'informativa e sul sito istituzionale dell'Azienda. Incaricati del trattamento sono il Direttore di Struttura, il Direttore Sanitario, gli infermieri in servizio presso la Struttura e gli altri nominativi di volta in volta individuati dalle competenti funzioni.
6. Il trattamento dei dati ha luogo presso la sede dell'Azienda e sarà curato solo dal personale ad esso preposto.

7. I dati raccolti possono essere comunicati ai competenti uffici dell'ASL, al solo fine di poter garantire l'assistenza sanitaria in caso di visite e/o ricoveri ospedalieri. Su richiesta di Regione Piemonte, Istat ed altri Enti, i dati potranno essere loro forniti in forma aggregata ed anonima per l'effettuazione di elaborazioni statistiche, studi, ecc.
8. In ogni momento l'Ospite potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi del Regolamento: in particolare potrà chiedere di conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che possono riguardarlo; di ottenere senza ritardo la comunicazione in forma intellegibile dei medesimi dati e della loro origine; la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge; l'aggiornamento, la rettificazione ovvero l'integrazione dei dati; l'attestazione che le operazioni predette sono state portate a conoscenza di coloro ai quali i dati sono stati comunicati, eccettuato il caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato; di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.
9. I documenti relativi agli Ospiti sono custoditi come segue:
 - cartelle amministrative personali: in formato cartaceo e archiviate negli armadi, chiusi a chiave, presso gli Uffici amministrativi, ovvero su supporto informatico sui computer degli Uffici, protetti da password di accesso. I locali di conservazione sono muniti di antifurto.
 - cartelle cliniche: archiviate nelle infermerie del nucleo dove l'Ospite è alloggiato, in idonei armadi chiusi a chiave.
10. I dati sanitari informatizzati sono conservati su computer protetti da password di accesso.

LEGENDA

APSP	Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
ASL	Azienda Sanitaria Locale
AVO	Associazione Volontari Ospedalieri
CRI	Croce Rossa Italiana
DGR	Delibera Giunta Regionale del Piemonte
DPO	Responsabile della protezione dei dati
D.L.gs	Decreto Legislativo
HACCP	Manuale di autocontrollo dell'igiene alimentare
ISEE	Indicatore della situazione economica equivalente
MAV	Modulo Avviso Pagamento
MMG	Medico Medicina Generale
NAT	Nucleo Alzheimer Temporaneo
OSS	Operatore Socio Sanitario
PAI	Piano Assistenziale Individualizzato
RA	Residenza Assistenziale
RSA	Residenza Sanitaria Assistenziale
RSPP	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
SDD	Sepa Direct Debit (Addebiti Diretti SEPA)
UE	Unione Europea
UVG	Unità Valutativa Geriatrica



A.P.S.P. Casa di Soggiorno per Anziani San Giuseppe

Via Aldo Moro n. 2
14022 Castelnuovo Don Bosco
Tel. 0119876468
Fax 0119876891
Mail: info@soggiornosangiuseppe.it
Pec: soggiornosangiuseppe@legalmail.it
Sito internet: www.soggiornosangiuseppe.it