

## INDICE

<b>Premessa</b>	pag. 5
-----------------	--------

### **CAPITOLO I**

#### **Diritti e doveri dell'ospite**

1. Diritto all'assistenza . . . . .	“ 7
2. Diritto all'informazione e alla partecipazione . . . . .	“ 7
3. Diritto alla mobilità . . . . .	“ 8
4. Diritto di rinuncia all'assistenza . . . . .	“ 9
5. Diritto al mantenimento dei legami affettivi . . . . .	“ 9
6. Doveri dell'ospite . . . . .	“ 10
7. La retta . . . . .	“ 10
8. Responsabilità dell'ospite . . . . .	“ 11

### **CAPITOLO II**

#### **I Servizi**

1. Servizio alberghiero di ristorazione e alimentazione . . . . .	“ 12
2. Servizio di approvvigionamento e magazzino . . . . .	“ 13
3. Servizi di supporto . . . . .	“ 14
4. Servizi speciali all'ospite . . . . .	“ 15
5. Servizio per l'assistenza amministrativa . . . . .	“ 15
6. Servizio di culto . . . . .	“ 16
7. Servizio di relazione con il pubblico . . . . .	“ 16
8. Servizio di accoglienza . . . . .	“ 17
9. Servizi rivolti all'utenza esterna . . . . .	“ 17

### **CAPITOLO III**

#### **Servizio di assistenza tutelare diurna e notturna**

1. Servizio igiene e cura della persona . . . . .	“ 19
2. Servizio di animazione e ricreativo . . . . .	“ 19
3. Servizio di sosta del defunto . . . . .	“ 20
4. Servizio di assistenza sanitaria medica . . . . .	“ 20
5. Servizi specialistici . . . . .	“ 21
6. Servizio infermieristico . . . . .	“ 21
7. Servizio riabilitativo . . . . .	“ 22
8. Servizio farmaceutico . . . . .	“ 22

### **CAPITOLO IV**

#### **Procedura di ingresso alla Casa di Riposo**

1. Il protocollo . . . . .	“ 23
2. Modalità di finanziamento e gestione delle risorse . . . . .	“ 23

3. L'organizzazione della Casa di Riposo "Mater Gratiae".	.	.	"	24
4. Procedura di ammissione alla Casa di Riposo	.	.	"	24

## **Appendice**

### **"Codice in materia di protezione dei dati personali"**

#### **D. Lgs. N. 196/2003**

1. Informativa	.	.	.	.	.	.	.	"	27
2. Art. 7 – D. Lgs. N. 196/2003	.	.	.	.	.	.	.	"	29

## PREMESSA

La Casa di Riposo "Mater Gratiae" mediante la Carta dei Servizi intende:

- Fornire informazioni utili a descrivere l'insieme dei servizi socio assistenziali che ogni giorno vengono erogati al proprio interno;
- Rendere noti gli obiettivi prefissati;
- Delineare i punti d'eccellenza della struttura, le proposte migliorative e l'insieme di dati utili per tutti coloro che intendono conoscere la nostra struttura.

Il documento interpreta in chiave dinamica alcuni aspetti quali:

- L'ingresso nella struttura;
- L'accesso alle prestazioni;
- I rapporti rivolti all'utenza interna ed esterna;
- L'informazione, la tutela e la partecipazione degli utenti.

La verifica del rispetto degli standard individuati deve tenere conto dei **principi fondamentali** stabiliti quali:

- Eguaglianza
- Diritto di scelta
- Imparzialità
- Partecipazione
- Continuità
- Efficienza ed efficacia

La Carta dei Servizi per la sua natura è uno strumento indispensabile per fornire a chi ne è interessato, informazioni ed indicazioni concrete relativamente ai servizi offerti all'interno della struttura.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi un ruolo fondamentale all'utente orientando l'attività verso l'obiettivo di un servizio di buona qualità.

## CAPITOLO I

### DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

#### 1. Diritto all'assistenza

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

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

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

**Continuità :** la Casa di Riposo "Mater Gratiae" si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

#### 2. Diritto all'informazione e alla partecipazione

L'Istituzione assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e la tempestività di informazione. Per avere un buon rapporto con l'utente l'**informazione** sarà data in termini chiari da personale preparato, gentile, disponibile, accondiscendente e paziente. In armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione la struttura ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra struttura erogatrice di servizi e utenza. In tale ambito favorisce la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti.

La **partecipazione** viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità:

- Rilevazioni di gradimento, da parte dell'ospite, delle prestazioni per il controllo di qualità del servizio offerto. La rilevazione del gradimento della qualità, prende in esame in particolare la qualità dei rapporti con il personale e i servizi offerti con predisposizione di griglie/questionari;
- Attuazione di gruppi di miglioramento che operano secondo il metodo dell'analisi dei fatti osservati, documentati e riferiti;
- Attivazione di un gruppo misto di miglioramento volontariato/operatori per l'esame delle circostanze che hanno determinato il disservizio;
- Attivazione di incontri periodici con le famiglie degli ospiti e con un gruppo di ospiti, al fine di valutare il servizio offerto e valutare proposte migliorative da proporre.

### **3. Diritto alla mobilità**

Nel rispetto degli orari della comunità, l'ospite gode di ogni libertà di entrata e di uscita dalla Casa (art. 21 del Regolamento).

Gli ospiti hanno accesso alle sale di soggiorno a qualsiasi ora del giorno, organizzano la propria giornata nel modo che ritengono più opportuno e utilizzano i servizi a loro disposizione osservando le norme di comportamento che favoriscono il buon andamento della Casa.

L'anziano che intende allontanarsi deve darne preventiva comunicazione, precisando il periodo di assenza (art. 18 del Regolamento). Deve avvisare tempestivamente la Responsabile e al ritorno notificare il rientro, che non dovrà avvenire comunque oltre le ore 19:00 salvo diverso accordo.

### **4. Diritto di rinuncia**

L'anziano ammesso in Casa di Riposo può dimettersi in qualsiasi momento, dandone comunicazione scritta alla Direzione.

### **5. Diritto al mantenimento dei legami affettivi**

La struttura è aperta alle visite in qualsiasi ora del giorno con l'unico vincolo di non recare disturbo agli ospiti.

In circostanze particolari, concordate con la Direzione, i parenti potranno trattenersi nella struttura anche nell'orario notturno.

Durante la giornata, i parenti ed i conoscenti degli anziani, nonché cittadini a diverso titolo interessati alla struttura, possono fare visita agli ospiti e trattenersi insieme a loro senza dover dare alcun preavviso della visita.

A titolo indicativo, onde salvaguardare il diritto alla riservatezza ed al riposo degli ospiti, si consigliano le visite negli orari compresi fra le ore 10:00 e le ore 11:30 e fra le ore 15:00 e le ore 17:30.

Nell'ambito delle prestazioni erogate è prevista la richiesta della collaborazione dei familiari allo scopo di mantenere i legami affettivi e relazionali.

### **6. Doveri dell'ospite**

Ospite e parenti sono tenuti al rispetto delle regole di convivenza della comunità. Nel caso in cui l'ospite ed i familiari non rispettino tali regole, la Direzione si riserva di adottare i provvedimenti necessari.

Onde evitare spiacevoli inconvenienti, è vietata la somministrazione di qualsiasi cibo, bevanda o farmaco proveniente dall'esterno, al fine di poter effettuare un maggior controllo dell'alimentazione dell'ospite ed, inoltre, per prevenire eventuali interazioni con le terapie in corso.

Gli ospiti ed i loro familiari sono tenuti a rispettare tutte le norme di sicurezza indicate con apposita segnaletica.

Sono vietate mance e compensi di ogni genere al personale dipendente da parte degli ospiti e/o loro familiari.

## **7. La retta**

La responsabile della Casa di Riposo "Mater Gratiae" determina ogni anno la retta di mantenimento comprensiva di tutti i servizi forniti della Casa di Riposo.

La retta di ricovero da parte dei privati, deve essere pagata entro la prima decade del mese di competenza. La Direzione di volta in volta prenderà accordi con gli Enti del territorio di appartenenza degli ospiti, ai quali dovranno rivolgersi per l'integrazione della retta.

Sono escluse dalla retta e pertanto non a carico della Casa di Riposo:

- biancheria personale oltre la dotazione garantita dalla Casa di Riposo;
- soggiorni e permanenze all'esterno della Casa di Riposo salvo iniziative promosse dalla stessa;
- spese dentistiche;
- spese odontoiatriche;
- acquisto, riparazioni e sostituzioni di protesi di qualsiasi tipo;
- farmaci specifici a pagamento;
- visite specialistiche;
- sedute di riabilitazione di vario genere.

L'ammontare della retta sarà specificata nel regolamento (art. 17), al quale si fa espresso servizio.

## **8. Responsabilità dell'utente**

La Direzione non è responsabile dell'eventuale allontanamento degli ospiti, perché non può mettere in atto misure limitative alla libertà personale, ma soltanto porre ogni attenzione possibile nell'attività assistenziale e tutelare.

La Casa di Riposo "Mater Gratiae" declina ogni responsabilità per gli oggetti personali di valore o denaro non consegnati alla Direzione per la custodia.

Previa autorizzazione scritta dall'utente e/o dai suoi familiari, svolge funzioni di depositario a titolo gratuito ai sensi degli art. 1766 e seguenti del Codice Civile. Può provvedere alla riscossione della pensione per conto dell'utente, soltanto se autorizzato in forma scritta. Qualora le condizioni psicofisiche non consentano all'anziano di rilasciare l'autorizzazione ed in assenza di familiari, si provvede mediante l'autorità giudiziaria competente.

## CAPITOLO II

### I SERVIZI

La Casa di Riposo è organizzata in reparti. Ogni reparto è affidato un Responsabile che ne ha la responsabilità del funzionamento.

Il Responsabile assicura l'organicità dei servizi del reparto e una corretta armonizzazione dei servizi a supporto (infermieristico - medico specialista alberghiero - socio assistenziale)

Relativamente, quindi, ai bisogni dell'ospite, il reparto offre servizi:

- Mirati ai bisogni dell'utente stesso;
- Specializzati;
- Personalizzati alle esigenze del singolo;
- Continui e garantiti nell'arco di tutta la giornata.

#### 1. Servizio alberghiero di ristorazione e alimentazione

Il **servizio alberghiero** viene garantito all'ospite dal momento in cui viene accolto all'interno della Casa di Riposo. La prestazione di tale servizio viene fornita tramite il personale dipendente professionalmente preparato e qualificato. Il Responsabile di reparto sentito il parere del Responsabile della Casa, può operare spostamenti di camera finalizzati alle esigenze dell'ospite. Il servizio garantisce **la pulizia e l'igiene dei locali** secondo programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione definito per l'intera Casa di Riposo Istituto "Mater Gratiae".

Il **servizio di ristorazione** viene direttamente gestito con personale adeguatamente formato, il quale provvede a gestire la cucina predisponendo la preparazione e la distribuzione dei pasti per gli ospiti ed inoltre assicura la preparazione delle diete individuali. I pasti sono preparati nel rigoroso rispetto della tabella dietetica approvata dalla ASC. Agli ospiti sono sempre serviti, giornalmente, tre pasti (prima colazione, pranzo, cena) e nel corso del pomeriggio viene servita la merenda. Il servizio opera sia nella fase di preparazione, sia in quella di distribuzione secondo la normativa H.A.C.C.P. (analisi/definizione dei possibili rischi e messa sotto controllo dei parametri di rischio individuati nel processo). I pasti vengono serviti sotto il controllo di personale addetto che garantisce che ciascun ospite consumi il pasto conforme alla dieta alimentare definita.

L'**alimentazione** degli ospiti è organizzata con programmi dietetici. Le tipologie di dieta sono:

- Solida;
- Semisolida;
- Liquida.

Sono concepite modifiche alle tre tipologie per rispondere alle esigenze cliniche dell'utente (dieta per diabetici, dieta ipoproteica, ecc.) che mantengono inalterate le caratteristiche precedenti, ma eliminano principi nutritivi non permessi per le varie

patologie. Esistono poi varianti che fanno salvi i principi base delle tre tipologie ma corrispondono a piatti diversi per metodologia di preparazione del cibo in funzione delle esigenze dell'ospite stesso. Sono previste verifiche per adattare ed aggiornare i trattamenti alimentari agli ospiti su diretta richiesta e/o per segnalazione del medico e del Responsabile di reparto.

Il **servizio guardaroba e lavanderia** è gestito all'interno della struttura direttamente dal personale dipendente che provvede ad effettuare il cambio della biancheria in base ad un programma giornaliero ben definito, sia per la raccolta, che per la distribuzione degli indumenti degli ospiti stessi. Il servizio assicura anche il mantenimento e l'igiene del guardaroba personale degli ospiti e provvede, se occorre, anche a lavori di sartoria e riparazione della biancheria ed indumenti personali dell'ospite.

## **2. Servizio di approvvigionamento e magazzino**

Il servizio di approvvigionamento viene effettuato in modo diretto con un magazzino.

## **3. Servizi per il miglioramento**

I **servizi di supporto**, in coerenza con il profilo dell'ospite devono rispondere in modo qualitativo ed efficiente alla domanda dei bisogni dell'ospite stesso. Occorre pertanto tenere presente, nella prestazione di questi servizi, la condizione della persona a cui vengono rivolti, che può riguardare l'anziano autosufficiente o parzialmente non autosufficiente, con elevata fragilità e con un enorme bisogno di solidarietà. L'intervento viene attivato con una organizzazione orientata a creare ed individuare servizi diretti agli ospiti in modo diversificato e tempestivo a seconda delle loro esigenze. Per la realizzazione dei servizi di supporto ci si avvale anche del personale volontario in collaborazione con i servizi generali. Il progetto prevede come obiettivo lo sviluppo dei servizi interni ed esterni.

## **4. Servizi all'utenti**

Attraverso l'apporto di personale e/o volontari, la struttura è in grado di assicurare agli ospiti:

- il servizio di pulizia e sanificazione dei capi di biancheria personale;
- il servizio di acquisto di generi personali (quali abiti, scarpe, pantofole biancheria intima), dietro richiesta dell'ospite;
- l'acquisto di quotidiani;
- i servizi di podologia e di parrucchiere.

## **5. Servizio per l'assistenza amministrativa**

Il servizio di assistenza amministrativa agli ospiti viene svolto garantendo:

- la collaborazione per l'inoltro delle pratiche di richiesta per l'ottenimento dell'invalidità civile dell'ospite e dell'eventuale assegno di accompagnamento e/o esenzione ticket sui farmaci;
- la collaborazione per il disbrigo di pratiche e scadenze personali dell'ospite che non ha possibilità di provvedere al loro svolgimento;
- accompagnamento per la riscossione dei diritti pensionistici per gli ospiti autosufficienti;



- ritiro, mediante delega, dei diritti pensionistici per conto dell'utente parzialmente non autosufficiente.

## **6. Servizio di culto**

L'Istituto assicura la presenza quotidiana di un sacerdote o di un altro assistente religioso e promuove giornalmente per gli ospiti momenti di preghiera. Provvede ad assicurare a quanti possono e lo desiderano, la partecipazione almeno domenicale della celebrazione della Santa Messa (giorni feriali ore 7:00, giorni festivi ore 10:00). Provvede a favorire il più possibile la frequente presenza di volontari ispirati alla fede cattolica ed alla carità evangelica per un'azione di animazione cristiana dell'ambiente. In tale opera di animazione si provvede ad organizzare appositi momenti di istruzione religiosa e di educazione alla fede e alla preghiera. Si organizzano, inoltre, incontri con giochi ed animazione collettiva tra i giovani e i catechisti del territorio e gli ospiti.

## **7. Uffici di relazione con il pubblico**

L'assenza di barriere architettoniche, la collocazione al piano terra dell'URP dello stabile "Mater Gratiae" e la segnaletica lo rendono facilmente raggiungibile. Gli orari di funzionamento sono:

Lunedì	9:00 – 12:30	15:00 – 18:00
Martedì	9:00 – 12:30	15:00 – 18:00
Mercoledì	9:00 – 12:30	15:00 – 18:00
Giovedì	9:00 – 12:30	15:00 – 18:00
Venerdì	9:00 – 12:30	15:00 – 18:00
Sabato	9:00 – 11:30	-----

L'URP funziona come ufficio informazione sia verso l'interno che verso l'esterno. Nell'orario di apertura agli ospiti è garantita la possibilità di avere informazioni anche telefonicamente. La gestione dell'informazione viene supportata da materiale informativo e divulgativo.

All'URP competono funzioni relative alle comunicazioni interne ed esterne, l'organizzazione di incontri e conferenze, i rapporti con le organizzazioni di volontariato, la divulgazione di opuscoli informativi e depliant, il coordinamento, la presentazione e la diffusione della Carta dei Servizi.

## **8. Servizio di accoglienza**

la funzione relativa all'informazione sull'accesso alle prestazioni e alle modalità di erogazione è compito del servizio di accoglienza. Fornisce tutte le informazioni relative alla compilazione delle domande di entrata nella casa di riposo. Per assolvere a questa funzione ci si avvale di personale che opera all'interno della struttura in grado di:

- curare l'accoglienza dell'ospite;
- instaurare una relazione con l'ospite tale da limitare i suoi disagi e metterlo in grado di esprimere i suoi bisogni;
- collaborare con le associazioni di volontariato;
- informare l'ospite dei servizi offerti;
- ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli ospiti;

- espletare attività relative alle ammissioni e alle dimissioni degli ospiti, rilevare le loro presenze e assenze e mantenere e rapporti con enti pubblici o privati.

## **9. Servizi rivolti all'utenza esterna**

La Casa di Riposo "Mater Gratiae", oltre ai servizi erogati agli ospiti interni, realizza attività rivolte al territorio quali:

- aiuto a soggetti con problemi di natura sociale e aiuto per il disbrigo di specifiche pratiche amministrative con il supporto di indicazioni e modulistica;
- informazioni relative ad iniziative di animazione e di attività svolte al fine di coinvolgere alla vita dell'Istituto;
- divulgazione della Carta dei Servizi;
- informazione sugli orari di svolgimento delle attività e di apertura dell'ufficio preposto alle relazioni con il pubblico;
- l'Istituto inoltre, favorisce la massima integrazione con le famiglie degli ospiti nel rispetto delle esigenze degli stessi e con l'osservanza del piano di lavoro attivato dalla struttura, al quale il familiare stesso può prendere parte attiva;
- attività culturali, quali concerti e brevi rassegne musicali, finalizzate a far conoscere l'opera della Congregazione Femminile Serve dei Poveri "Boccone del Povero";
- attività di informazione attiva e partecipazione per la realizzazione di importanti libri/saggi di memorie storiche rivolte al territorio.

## CAPITOLO III

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE DIURNA E NOTTURNA**

#### **1. Servizio igiene e cura della persona**

La cura e l'igiene della persona sono una delle attività fondamentali per l'ospite. La pulizia personale e in generale la cura della persona sono di importanza fondamentale per l'ospite. La pulizia personale e in generale la cura della persona sono di importanza fondamentale per l'ospite anche in considerazione della ridotta capacità motoria, sensoriale e cognitiva che limita la sua autonomia.

Il personale assistenziale, in questa fase, ricopre un ruolo fondamentale perché, oltre a sollecitare l'igiene personale (lavaggio viso, braccia, denti, mani, bidè, cura dei capelli e bagno), si pone l'obiettivo di aiutare a stimolare le residue capacità funzionali dell'ospite verso l'autonomia nell'espletare le attività quotidiane, secondo quanto definito in programmi assistenziali individuali.

Il personale assistenziale e i volontari che prestano opera all'interno della Casa di riposo assicurano anche l'aiuto se necessari nell'assunzione dei cibi in tutti i momenti previsti nell'arco della giornata.

#### **2. Servizio di animazione e ricreativo**

Le attività di animazione svolte nella terapeutico/divertimento nei trattamenti di presentano disfunzioni motorie o mentali. sono considerate un mezzo applicati a patologie che

Gli obiettivi sono:

- Migliorare il livello funzionale individuale;
- Adattare la persona all'ambiente;
- Far acquisire maggior autonomia con l'impiego di ;
- Stimolare la creatività e la socializzazione ;
- Incoraggiare a prendere iniziative.

L'obiettivo dell'animazione e ricreazione è , in definitiva, quello di realizzare un ambiente sereno in cui trovino spazio e sostegno la crescita e la potenzialità di ciascun ospite nel rispetto delle regole di convivenza con gli altri ospiti.

#### **3. Servizio di sosta del defunto**

La procedura seguita in caso di decesso dell'ospite prevede una comunicazione immediata ai parenti qualora non si trovassero al capezzale del proprio caro. "Mater Gratiae" provvede ad attivare le procedure previste dalla legge. Il personale dipendente nello svolgimento di tale servizio presta una adeguata e dignitosa cura rivolta alla composizione della salma ed una cristiana assistenza morale ai familiari. All'interno della Casa di riposo è prevista una stanza adibita a luogo di sosta della salma in attesa che i parenti la riportino al proprio luogo d'origine.

#### **4. Servizio di assistenza sanitaria medica**

Il soddisfacimento dei bisogni sanitari ha finalità preventive, diagnostiche, terapeutiche e riabilitative e garantisce, mediante l'erogazione di prestazioni sanitarie di base e specialistiche da parte di infermieri, terapisti della riabilitazione, e assistenziale, di mantenere e migliorare l'autosufficienza dell'ospite. L'assistenza medica di base è garantita agli ospiti, in ogni caso, dal proprio medico della ASL di appartenenza.

L'assistenza medica di base garantisce le seguenti prestazioni:

- visita medica generale;
- compilazione di cartelle cliniche;
- prescrizioni di farmaci;
- richieste di visite specialistiche;
- proposte di ricovero ospedaliero;
- prestazioni di carattere certificativi.

#### **5. Servizi medici specialistici**

L'interesse principale della struttura è l'assistenza rivolta all'utente. Il suo benessere prevede che ogni intervento sia finalizzato assicurando il massimo della qualità nel trattamento delle varie patologie che, per la loro complessità, sono seguite da medici specialisti individuati dall'utente ;

- medico geriatra
- medico fisiatra
- medico psichiatra
- medico cardiologo
- medico angiologo
- medico chirurgo
- medico dermatologo
- medico odontoiatra

che operano fornendo un servizio da attuare a seconda delle necessità e sotto il diretto controllo .

#### **6. Servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico viene garantito da personale qualificato con presenza programmata e pronta reperibilità al fine di assicurare un'assistenza adeguata all'ospite nelle 24 ore.

#### **7. Servizio farmaceutico**

Il **servizio farmaceutico** svolge una serie di funzioni:

- distribuzione agli ospiti delle tipologie di prodotti necessari;
- monitoraggio dell'uso e del consumo di farmaci e altro materiale sanitario come protesi e presidi.

## CAPITOLO IV

### PROCEDURA DI INGRESSO ALLA CASA DI RIPOSO

#### 1. Il protocollo

L'ingresso dell'ospite segue un protocollo periodicamente aggiornato. In tale protocollo è comunque previsto:

- incontro con l'ospite e con i parenti per la compilazione della cartella socio-sanitaria;
  - compilazione del modello contenente le prime informazioni per il personale assistenziale e sanitario;
  - stesura del Piano Assistenziale Individuale;
- Il Piano Assistenziale Individuale è verificato dopo il primo mese di permanenza e successivamente almeno ogni tre mesi.

Ad ogni ospite è assegnato un posto letto (in camera singola o a due letti) a seconda della disponibilità. L'abbinamento degli anziani in camera viene disposto previo colloquio tra l'anziano e/o i familiari e la Responsabile di reparto, tenendo conto, nei limiti del possibile, dell'età, del temperamento e di altri eventuali affinità esistenti tra gli anziani da alloggiare nella stessa camera.

Qualora l'abbinamento dovesse rivelarsi negativo, la Responsabile di reparto, previo colloquio con le parti interessate, si farà carico di provvedere ad altra sistemazione.

Al fine di riprodurre nella Casa di Riposo condizioni ambientali di tipo familiari, l'ospite ha la possibilità di conservare nella camera assegnata suppellettili e oggetti di arredamento personali e quant'altro sia idoneo a personalizzare l'ambiente, compatibilmente con le esigenze dell'altro ospite e le regole della vita di comunità.

#### 2. Modalità di finanziamento e gestione delle risorse

La Casa di Riposo "Mater Gratiae" appartenente alla Congregazione Femminile delle Serve dei Poveri "Boccone del Povero", Ente Ecclesiastico avente fini di Assistenza e Beneficenza riconosciuta come persona giuridica agli effetti civili dello Stato ed iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche il 1 giugno 1987 presso la Cancelleria del Tribunale di Palermo al N. 1 reg. ord. N. 55, Vol. 1/59, oggi nel Registro delle Persone Giuridiche presso la Prefettura di Palermo, garantisce il servizio di assistenza nel proprio istituto attraverso le risorse provenienti dalle rette pagate dagli ospiti o dai loro parenti, da offerte, da rendite derivanti da beni mobili ed immobili dell'Ente stesso.

La Responsabile assicura il corretto utilizzo delle risorse umane, materiali ed economiche, nonché la formazione e l'aggiornamento del personale in servizio.

#### 3. L'organizzazione della Casa di Riposo "Mater Gratiae"

All'interno dell'Istituto sono presenti diverse figure professionali alle quali è possibile riferirsi:

- Responsabile dell'Istituto pro-tempore
- Responsabile di reparto della suddetta casa di riposo
- Responsabile servizi generali e amministrativi (segreteria)

- Responsabile area sanitaria (Infermiere/a Professionale)
- Responsabile servizi cucina
- Servizio rette: Segreteria
- Servizio accoglienza URP

#### **4. Procedure di ammissione alla Casa di Riposo**

Sono previste due procedure per l'ammissione alla casa di Riposo "Mater Gratiae":

- a. Per anziani autosufficienti in rapporto di convenzione con i servizi sociali del Comune di appartenenza dell'utente;
- b. Per anziani autosufficienti in rapporto diretto con l'ente gestore della Casa di Riposo "Mater Gratiae"

Per l'ammissione in Casa di Riposo in posto convenzionato, va presentata domanda, da parte dell'interessato o dai parenti, al Servizio Sociale del comune di residenza. L'ammissione è autorizzata dal Servizio Sociale e regolata dalla graduatoria gestita dallo stesso. La casa di Riposo si riserva di verificare l'eventuale esistenza di condizione che potrebbero indurre disagio nell'equilibrio operativo dell'Istituto con l'inserimento del nuovo utente, in ragione delle sue particolari condizione psico-fisiche.

Per l'ammissione in rapporto diretto, la domanda va rivolta alla Superiora pro-tempore della Casa di Riposo "Mater Gratiae" – Via dell'Imbrecciato, 103 – ROMA e firmata dall'interessato e/o da familiare/tutore e/o curatore. È preferibile compilare direttamente la domanda presso la Segreteria ubicata al piano terra dello stesso stabile, al fine di poter valutare la struttura direttamente con una breve visita che il Responsabile dell'accoglienza potrà effettuare negli orari stabiliti.

Alla domanda occorre allegare:

- I. fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità (carta d'identità, o altri);
- II. fotocopia libretto di pensione;
- III. tessera sanitaria;
- IV. tesserino di esenzione del pagamento del ticket;
- V. fotocopia del tesserino del codice fiscale;
- VI. una foto tessera;
- VII. dichiarazione di presa visione del regolamento interno degli Ospiti;
- VIII. Indicazione nella domanda di tutti i recapiti telefonici di tutti i parenti più prossimi;
- IX. dichiarazione di assenso al trattamento dei dati, come richiesto dalla Legge sulla riservatezza dei dati personali (D.L.vo 196/2003);

Le domande sono ordinate secondo un criterio di priorità e vengono accolte in base all'ordine cronologico con il quale sono pervenute le richieste. L'ammissione avverrà dopo la sottoscrizione dell'impegno, da parte dell'Ospite e/o dei parenti obbligati per legge a prestare gli alimenti, al rispetto di principi contenuti nella Carta dei Servizi, e del regolamento nonché dell'impegno al pagamento degli oneri economici, in esso previsti, secondo le modalità e tempi indicati.

**INFORMATIVA**  
**(art. 13 D. Lgs. N. 196/2003)**

Per effetto della costituzione del rapporto di assistenza, e nel corso dello svolgimento dello stesso, la Casa di Riposo si troverà a raccogliere dati personali relativi all'ospite ed alla Sua famiglia che verranno, da noi utilizzati per la:

- tenuta dell'agenda e rubrica e gestione della sua posizione anche attraverso il sistema informatico interno;
- compilazione della schede sanitarie;
- estrazione di informazioni, in maniera anonima, a carattere statistico e di ricerca;
- informazione per il personale addetto al mantenimento ed alla cura dell'ospite;
- informazione per i familiari prossimi sullo stato di salute dell'ospite.

Il trattamento dei Suoi dati personali avverrà a norma di legge, secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la Sua riservatezza.

I dati verranno inoltre inseriti nelle scritture e nei registri obbligatori per legge ai fini sopra indicati e verranno trasmessi agli Enti convenzionati per lo svolgimento delle funzioni di assistenza.

La Superiora pro tempore della Casa di Riposo, della quale ricopre la carica di Responsabile, è in possesso di esperienza, capacità e affidabilità richieste dalle legge per la tutela del trattamento.

Il Titolare del trattamento dei dati è la Congregazione Femminile delle Serve dei Poveri "Boccone del Povero" Corso Re Ruggero, 2 – 90100 Palermo, rappresentata dalla Superiora Generale Suor Lilia Dominguez.

La invitiamo a volere prendere visione dell'art. 7 del Dlgs 196/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali – che troverà allegato alla presente, effettuata la quale la preghiamo di volerci esprimere il suo consenso al trattamento ed alla comunicazione a terzi dei suddetti dati, ivi compresi quelli sensibili.

La mancata autorizzazione al trattamento dei dati personali rende impossibile procedere all'ammissione nella Casa di Riposo.

**Parte I**  
**Disposizioni generali**

**TITOLO II**  
**Diritti dell'interessato**

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
  - a. dell'origine dei dati personali;
  - b. delle finalità e modalità del trattamento;
  - c. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;

- d. degli estremi identificativi del titolare, del responsabile e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5 comma 2;
  - e. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. Un interessato ha diritto di ottenere:
- a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
  - b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
- a. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
  - b. al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.