

Carta dei Servizi

Dicembre 2023



Il presente documento è volto all'informazione e all'illustrazione delle prestazioni e dei servizi offerti nonché alla spiegazione delle modalità di erogazione degli stessi e alla verifica costante degli standard di qualità.

La Carta dei Servizi è uno strumento che esprime il nostro impegno verso i Residenti, gli obiettivi che ci siamo prefissati e i valori in cui crediamo. Attraverso questo documento vogliamo esprimere la nostra disponibilità verso le necessità dei Residenti e la volontà di migliorarci continuamente per fornire i migliori professionisti e i più alti standard di qualità.

La Direzione

Sommario

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	3
Articolazione struttura	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
Mission	4
Vision	4
Valori.....	4
DIRITTI DEI RESIDENTI	5
IL NOSTRO PERSONALE.....	6
SERVIZI RESIDENZIALI	7
Il soggiorno temporaneo non convenzionato	7
Il soggiorno permanente	7
SERVIZI ALLA PERSONA.....	7
Piano di Assistenza Individuale (PAI).....	7
Progetto di Vita Individuale (PVI)	7
Assistenza e cura alla persona (OSS)	7
Assistenza infermieristica	8
Assistenza medica.....	8
Assistenza medica-specialistica	8
Servizio di fisioterapia	8
Rischio clinico	8
Fornitura ausili.....	8
Fornitura farmaci.....	8
I NOSTRI SERVIZI	8
La giornata tipo.....	9
Servizio ristorazione	9
HACCP	10
Servizio di Psicologia.....	10
Servizio di Logopedia	10
Servizio educativo.....	10
Servizio sociale.....	11
Servizio di Barbiere-Parrucchiere	11
Manicure-Pedicure Estetica.....	11
Servizio di Podologia.....	11

Servizio Lavanderia e Guardaroba.....	12
Servizio trasporti.....	12
Servizio Bar	12
Custodia di denari e beni preziosi	12
Corrispondenza.....	12
Connessione internet	12
Quotidiani e riviste	12
Parcheggio	12
Assistenza religiosa.....	12
Copertura assicurativa.....	12
Volontari	13
INGRESSO IN RESIDENZA	13
Modalità di accesso	13
Abbigliamento occorrente.....	14
Richiesta copia cartella sociosanitaria.....	14
Decessi.....	14
IL CENTRO DIURNO.....	14
QUALITA'.....	15
Indicatori di qualità.....	15
Lavoro per progetti individualizzati.....	16
Formazione del personale	17
RECLAMI E SUGGERIMENTI	17
TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO.....	17
INFORMAZIONI UTILI.....	17
Tariffe	17
Orario visite	18
Servizio Accettazione e Reception.....	18
CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI	18
ALLEGATO N. 1 - CORREDO INDUMENTI PER L'INGRESSO IN RSA	19
ALLEGATO N. 2 – ESEMPIO MENU' INVERNALE - MENU' ESTIVO	20
ALLEGATO N. 3 – MODULO SEGNALAZIONI	
ALLEGATO N. 4 – CUSTOMER SATISFACTION	
ALLEGATO N. 5 – PRIVACY	
APPENDICE N. 1 – LISTINO PREZZI PARRUCCHIERE e MANICURE/PEDICURE	

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro Servizi “Residenza Camponogara” è una struttura socio-assistenziale per persone anziane non autosufficienti, ultimata nel 2022 e situata a Camponogara (VE) Via Premaore 39.

La Residenza si sviluppa su 3 piani ed è organizzata con 120 posti letto per l'accoglienza di persone anziane non autosufficienti in convenzione con il Sistema Sanitario azionale.

Inoltre è presente un Centro Diurno autorizzato per 30 posti nel quale gli anziani svolgono varie attività ricreative, di stimolazione cognitiva e di cura.

Particolare attenzione è posta ai servizi alberghieri, di assistenza alla persona e di assistenza medica e infermieristica. La Residenza tiene in estrema considerazione la sicurezza dei propri Residenti, l'affidabilità e la professionalità del personale nonché i livelli di soddisfazione dei Residenti.

La Struttura è dotata di un ampio parcheggio privato esterno, giardini e terrazze panoramiche a beneficio dei Residenti e dei loro familiari. Gli spazi comuni sono ampi e confortevoli: luoghi ottimi per incontrare amici e famigliari o per socializzare con gli altri Residenti. Sono presenti: una sala ristorante, una sala polivalente per le attività educative e di animazione ed una sala culto per le funzioni religiose, un bar, il salone parrucchiere e barbiere.

Al primo piano c'è la palestra attrezzata per le attività motorie di riabilitazione svolte dal personale specializzato.

Articolazione struttura

La Residenza è suddivisa in 4 nuclei, suddivisi su due piani, i posti letto presenti sono suddivisi nel seguente modo:

UBICAZIONE	Nome nucleo	N. posti per Nucleo	Tipologia
Piano Terra	Centro Diurno	30	Non autosufficienti
1° Piano	Nucleo “A”	30	Non autosufficienti
1° Piano	Nucleo “B”	30	Non autosufficienti
2° Piano	Nucleo “C”	30	Non autosufficienti
2° Piano	Nucleo “D”	30	Non autosufficienti

La struttura è articolata su diversi piani:

- **Piano terra:** Hall ingresso e bar, Ristorante Centrale, uffici amministrativi, Locale di Culto, Camera ardente, Centro Diurno e altri locali riservati ai servizi ausiliari;
- **Primo piano:** nuclei A e B entrambi organizzati con 12 stanze singole e 9 stanze doppie, servizi collettivi (il soggiorno e zona pranzo, palestra, parrucchiere, ambulatorio medico)
- **Secondo piano:** nuclei C e D entrambi organizzati con 12 stanze singole e 9 stanze doppie, servizi collettivi (il soggiorno e zona pranzo, sala polivalente, ambulatorio e ufficio dei professionisti).

In ogni nucleo è presente un ufficio di coordinamento e i locali per le attrezzature. La destinazione d'uso dei singoli locali è indicata dalla segnaletica interna e dalle piantine esposte nei vari piani.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il soddisfacimento delle necessità dei Residenti, in conformità alle loro personali esigenze, all'etica professionale ed alle più avanzate procedure riabilitative e di assistenza, costituisce la Mission della Residenza Camponogara.

Poiché poniamo i Residenti al centro di tutto, è necessario creare le condizioni affinché gli stessi, con le loro famiglie, trovino presso la Residenza le condizioni di vita ideali. Attraverso i diversi nuclei e in base all'intensità delle cure, la Residenza Camponogara si propone di provvedere all'assistenza sanitaria, alla cura,

al recupero sia fisico che psichico, alla rieducazione funzionale, alla tutela sociale ed assistenziale di soggetti di qualunque età, sesso e condizione, affetti da patologie croniche o acute in campo geriatrico e/o riabilitativo. Per garantire il soddisfacimento della Mission, la Direzione ritiene qualificante l'attivazione di un sistema interno di gestione della qualità (specificato al capitolo "Qualità") quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come Residente, familiare o servizio inviante) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.

Mission

La nostra mission è quella di dare alle persone che vivono nella Residenza Camponogara la possibilità di avere una vita attiva e significativa, nonostante le difficoltà che la condizione di non autosufficienza cerca di limitare.

Ci prendiamo cura delle persone anziane che per diversi motivi non possono più abitare presso il proprio domicilio, accogliendoli in una struttura dove possano sentirsi come a casa propria e sicuri di ricevere la migliore cura ed assistenza possibile, garantendo elevati standard di qualità, comfort e sicurezza e mettendo al centro la dignità della persona, il suo benessere e la sua autonomia. L'impegno è di dare risposte adeguate e personalizzate ai bisogni di ogni singola persona, in rispetto della propria libertà di scelta, ponendo al centro di una progettualità condivisa dall'equipe multiprofessionale.

La Residenza Camponogara cerca di creare un ambiente in cui il Residente possa vivere serenamente, godere ancora della gioia di vivere e condividerla con i propri cari. Tutto il nostro personale lavora con passione per offrire un servizio attento e di qualità, per migliorare e tutelare le condizioni di vita e di salute dei Residenti.

Vision

L'obiettivo che ci poniamo in questo momento è quello di occuparsi dei bisogni della persona anziana, coinvolgendo anche la famiglia: dal momento della presa in carico, all'attuazione e successiva evoluzione del PAI proposto. Nell'anziano, o nell'individuo fragile, anche quando la persona viene ricoverata in struttura, i familiari o gli affetti di riferimento continuano infatti a svolgere una significativa influenza sulla capacità di adattamento e sul benessere sperimentato.

La Residenza Camponogara si pone il proposito di diventare un punto di riferimento per la comunità locale, aprendosi all'esterno prevedendo, a fianco della tradizionale attività residenziale, servizi integrativi come quelli semi-residenziali (centro diurno) o domiciliari in collaborazione con il Comune di Camponogara, con l'azienda Aulss3 Serenissima e con altri interlocutori e referenti. La Residenza Camponogara può diventare un polo di aiuto rivolto alle famiglie del territorio che volessero avere un aiuto anche per una migliore gestione a casa della persona anziana.

Valori

Il principio che deve guidare ogni intervento con la persona anziana è quello di renderla protagonista, soggetto attivo e consapevole al centro dei servizi erogati in base al proprio PAI (Piano Assistenziale Individuale) ed al PVI (Progetto di Vita Individuale), tenendo dunque conto non solo delle necessità assistenziali e cliniche della persona, ma anche le sue abitudini di vita, i suoi gusti, le sue preferenze. I valori in cui crediamo sono il fondamento della nostra attività, espressione di impegno verso i Residenti e gli operatori.

Uguaglianza: I servizi sono erogati secondo regole e considerazioni uguali per tutti, senza distinzioni di età, sesso, lingua, religione, status giuridico e sociale, opinioni politiche, forme di handicap, garantendo interventi personalizzati in base alle condizioni e alle necessità dell'assistito.

Imparzialità: Il personale che opera e presta servizio all'interno della Residenza deve ispirare il proprio comportamento a criteri di imparzialità e di obiettività, professionalità ed umanità, nel pieno rispetto della dignità e decoro del Residente.

Principio della continuità: I servizi sono resi con continuità secondo i progetti assistenziali personalizzati programmati dall'equipe multidisciplinare interna. Tali progetti sono verificati periodicamente, ed in seguito alla verifica stessa, possono essere modificati o mantenuti. Ogni variazione, sospensione e continuazione del progetto deve essere certificata e comunicata al Residente e/o ai familiari dello stesso.

Qualità con Partecipazione: La Residenza ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità, delle prestazioni e dei servizi erogati, adottando il sistema della “qualità certificata” e della “qualità percepita”. La prima viene realizzata attraverso una verifica periodica della organizzazione aziendale e la seconda con verifiche periodiche del grado di soddisfazione degli utenti, delle loro famiglie e degli operatori in merito ai servizi offerti dalla Residenza.

La Residenza quindi si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulla qualità dei servizi resi, attivando le procedure di informazione e partecipazione più idonee al fine di migliorare la qualità dei servizi.

Efficacia ed efficienza: ogni operatore è orientato al raggiungimento dell’obiettivo primario che è la salute e la migliore qualità di vita del Residente tramite l’erogazione di servizi in modo continuativo e mirato alle singole esigenze.

Competenza e professionalità: aggiornamento e formazione continua del personale per mantenere alti gli standard qualitativi, curiosità professionale, confronto, collaborazione multidisciplinare e lavoro d’equipe sono fondamentali per il buon operato.

Trasparenza: le informazioni vengono diffuse ai Residenti e ai famigliari in modo trasparente per permettere di conoscere tutti i servizi offerti e tutte le attività della struttura.

Empatia: il rispetto della dignità della persona e la disponibilità all’ascolto da parte degli operatori permettono ai Residenti di essere assistiti con il massimo dell’attenzione, della cura e dell’impegno.

DIRITTI DEI RESIDENTI

La Residenza s’impegna al rispetto dei Diritti e delle libertà di ciascun Residente qui di seguito elencati:

- **Diritto alla vita:** ogni Residente deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della Vita
- **Diritto di cura e di assistenza:** ogni Residente deve essere curato in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà
- **Diritto alla qualità:** Ogni Residente ha il diritto di ricevere servizi di qualità da parte dell’organizzazione della Residenza e del personale impiegato, i cui obiettivi principali sono la presa in carico della persona, l’assistenza alla persona e il mantenimento ed il miglioramento delle capacità residue.
- **Diritto di parola e ascolto:** ogni Residente ha diritto di essere ascoltato con cortesia ed attenzione nel rispetto della dignità della persona e dell’orientamento politico e religioso e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.
- **Diritto alla propria autonomia e diritto di scelta:** ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, a diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e per ciò l’autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane delle persone residenti nella struttura. Ogni persona ha il diritto di scegliere ciò che riguarda la sua sfera personale, compatibilmente con le proprie condizioni psico-fisiche esigenze e limiti della vita comunitaria.
- **Diritto di prevenzione:** ad ogni Residente deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi /o danni alla salute e/o alla sua autonomia.
- **Diritto di protezione:** ad ogni Residente in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
- **Diritto di informazione:** ogni Residente deve essere informato sulle procedure e le motivazioni che sostengono l’intervento a cui viene sottoposto.
- **Diritto di partecipazione:** ogni Residente è nelle attività quotidiane, protagonista del servizio offerto dalla Residenza, ed è a lui che si devono offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all’interno della vita della struttura. Partecipazione che deve coinvolgere i famigliari per rendergli protagonisti attraverso ogni informazione sugli obiettivi della struttura creando una continua relazione tra la struttura e i famigliari.
- **Diritto alla riservatezza:** ogni Residente ha diritto al rispetto della propria privacy ed intimità

- **Diritto alla differenza:** ogni Residente ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.
- **Diritto al rispetto e al pudore:** ogni Residente deve essere chiamato con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore.
- **Diritto di critica:** ogni Residente può esprimere liberamente il proprio pensiero e le sue osservazioni, critiche, suggerimenti e valutazioni sulle attività, sui servizi e sulle disposizioni che lo riguardano.
- **Diritto di pensiero e religione:** ogni Residente deve poter esercitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

IL NOSTRO PERSONALE

Presso la nostra Residenza collaboreranno circa 80 operatori fra amministrazione, medici, infermieri, fisioterapisti, assistente sociale, psicologi, educatori, animatori, personale di cucina e pulizie. (All.2 Organigramma di funzione)

Dall'organizzazione dei servizi della Residenza al rapporto con il Residente, dalla definizione dei processi sanitari e socio-sanitari più idonei, fino ad arrivare all'erogazione delle terapie vere e proprie, il nostro staff è formato da figure altamente specializzate nella propria area di competenza, formate con scrupolo e costantemente aggiornate.

1 Direttore e Responsabile di struttura

1 Personale Amministrativo

2 Receptionist

2 Coordinatori Socio Sanitari

10 Infermieri

70 Operatori Socio Sanitari

Medici

2 Fisioterapisti

1 Psicologo

1 Addetto Manutenzione

1 Capo Cuoco

1 Cuoco

2 Ausiliari Cucina

5 Ausiliari Pulizie

1 Assistente Sociale

4 Educatori

La Residenza favorisce la partecipazione del personale ai corsi di formazione assicurando un aggiornamento formativo continuo a cura di figure professionali qualificate.

Il personale della struttura è riconoscibile grazie ad un cartellino di riconoscimento in cui sono riportate la fotografia, il nome, la qualifica e, per facilitare l'identificazione, un diverso colore della divisa per ogni diverso servizio.

SERVIZI RESIDENZIALI

Il soggiorno temporaneo non convenzionato

Il soggiorno temporaneo non convenzionato (in solvenza) è rivolto a persone anziane non autosufficienti che non hanno ottenuto una valutazione SVAMA con un punteggio sufficiente per l'accoglienza in convenzione o sono in procinto di ottenerla e decidono di usufruire dell'assistenza residenziale.

Il soggiorno permanente

Il soggiorno permanente, rivolto a persone anziane in condizioni psico-fisiche di non autosufficienza collocate nella graduatoria regionale ai sensi della DGR 456 del 27 febbraio 2007. Tale forma residenziale sarà disponibile solo dopo aver ottenuto l'accreditamento istituzionale, come previsto dalla Legge regionale 22/2002.

SERVIZI ALLA PERSONA

La Residenza si adopera con ogni idonea azione di supporto, affinché il Residente possa godere di una valida assistenza per il superamento delle condizioni di non autosufficienza e per il soddisfacimento dei bisogni primari della vita.

Piano di Assistenza Individuale (PAI)

Il PAI è un progetto volto alla personalizzazione delle cure basato sulle necessità specifiche del Residente. Attraverso colloqui antecedenti l'ingresso vengono raccolti dalla Residenza Camponogara le informazioni relativi alle abilità e capacità della persona anziana. A questo segue una prima valutazione ed esame della situazione da cui viene predisposto un percorso costruito direttamente sulle caratteristiche del Residente. Il PAI è uno strumento attivo nella gestione del Residente e viene periodicamente aggiornato per modificarne gli obiettivi.

Progetto di Vita Individuale (PVI)

Il PVI si sviluppa in base ad una conoscenza sempre più approfondita del Residente, attraverso la conoscenza diretta della storia di vita e in collaborazione con i familiari, per meglio adattare le attività ricreative, riabilitative e di stimolazione cognitiva alla vita, alle abitudini ed ai gusti della persona.

Assistenza e cura alla persona (OSS)

L'assistenza alla persona è svolta da figure specializzate, con qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS). La cura e l'assistenza del Residente viene fornita in tutte le attività quotidiane: dall'aiuto nel vestirsi e nell'igiene personale, aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto negli spostamenti e nella movimentazione. Insieme a tutti gli altri professionisti verranno svolte tutte le iniziative terapeutiche programmate, necessarie alla tutela della salute, e del mantenimento del miglior stato fisico e psichico del Residente. L'operatore assicura un'assistenza adeguata nel rispetto dei propri piani di lavoro, seguendo le procedure ed i protocolli, perseguendo gli obiettivi del P.A.I. del Residente e coinvolgendolo nelle attività quotidiane.

Assistenza infermieristica

Il personale infermieristico è presente nell'arco delle 24 ore. Il Residente godrà di un'efficiente assistenza infermieristica, fornita da personale specializzato. Gli infermieri della Residenza si occupano di tutelare la salute degli anziani e prevenire l'insorgere di eventuali malattie attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, la prenotazione di visite specialistiche e i prelievi.

Assistenza medica

Le persone accolte in regime temporaneo non convenzionato mantengono il proprio medico di medicina generale che provvederà, come a domicilio, a prescrivere i farmaci e le visite specialistiche necessarie.

Assistenza medica-specialistica

In caso di necessità, il Medico di Medicina Generale prescrive al Residente visite specialistiche presso le strutture sanitarie ospedaliere, il trasporto per tali visite, è a carico del Residente.

Fornitura farmaci

Per i residenti in regime di solvenza il servizio di farmacia è a carico della persona. I Medici di Medicina Generale prescrivono i farmaci necessari per la cura della persona accolta, qualora si tratti di farmaci non esenti, il pagamento sarà a carico dell'interessato o dei familiari.

Rischio clinico

In accordo con le più recenti linee guida, mediante la formulazione di protocolli, procedure, istruzioni operative elaborate dai Responsabili di ogni settore e quindi diffuse a tutto il personale tramite formazione continua la Residenza adotta un modello di gestione del rischio clinico finalizzato a ridurre il più possibile la possibilità che il Residente subisca un danno involontario imputabile alle cure ed alle prestazioni ricevute. In questo modo si cerca di promuovere la crescita di una cultura della salute più attenta e vicina al Residente e agli operatori

Servizio di fisioterapia

Il servizio di fisioterapia è garantito da professionisti della riabilitazione che lavorano all'interno dell'equipe multidisciplinare che attuano il Piano di Assistenza Individuale (PAI) di ogni Residente.

I fisioterapisti praticano attività terapeutica per il mantenimento e la rieducazione funzionale delle disabilità motorie utilizzando terapie manuali e fisiche.

In collaborazione con il Medico di Medicina Generale e con prescrizione dello stesso è possibile chiedere l'intervento del medico fisiatra dell'Aulss3.

Nella residenza è presente una palestra attrezzata per le attività motorie di riabilitazione.

Fornitura ausili

Protesi e ausili possono essere forniti agli aventi diritto dall'AULSS di appartenenza, durante il periodo di accoglienza in regime non convenzionato, la persona dovrà portare e utilizzare il proprio ausilio, di proprietà o consegnato dalla Aulss3.

I NOSTRI SERVIZI

La scelta di dotare i nuclei di un certo numero di camere singole persegue l'obiettivo di fornire quanta più privacy possibile al Residente che deve potersi sentire protetto e sicuro.

Le camere, ampie e luminose, sono tutte dotate di bagno privato e attrezzato, sistema di chiamata d'emergenza. Sono inoltre provviste di televisore e sistema di condizionamento, nonché di gas medicali (ossigeno e aspirazione).

È prevista la possibilità di “personalizzare” la propria camera con piccoli oggetti personali dietro approvazione della Direzione nel rispetto delle necessità organizzative, delle vigenti normative di sicurezza e antincendio e delle esigenze del proprio compagno/compagna di camera.

Nella Residenza viene prestata una particolare cura all’idratazione, all’igiene personale e alla movimentazione di tutti i Residenti. La pulizia e la sanificazione degli ambienti viene effettuata con cadenza giornaliera.

La giornata tipo

A titolo esemplificativo viene mostrato uno schema di “giornata tipo” tenendo conto della flessibilità dovuta alle esigenze individuali.

Fascia oraria	Attività
Ore 7.30 – 9.30	
Mattina	Risveglio Alzata Colazione somministrazione della terapia farmacologica Igiene personale Controllo della situazione sanitaria Visite mediche Attività socio-educative, culturali, ricreative ed occupazionali Attività libere
Ore 12.00 - 13.00	Pranzo
Pomeriggio	Somministrazione della terapia farmacologica Riposo pomeridiano o attività libere Programmi sanitari Visite mediche Merenda Attività socio-educative, culturali, ricreative ed occupazionali Attività libere
Ore 19.00 - 20.00	Cena
Sera	Somministrazione della terapia farmacologica Attività libere Messa a riposo notturno
Notte	Assistenza notturna

L’orario notturno prevede sempre la presenza di operatori socio sanitari e infermieri divisi nei vari nuclei. Se in tale arco temporale si presentano problemi inerenti alla salute del Residente, si richiede l’intervento della Guardia Medica.

Servizio ristorazione

Alla ristorazione è stata dedicata una particolare attenzione: i pasti non sono solo una necessità ma vengono considerati un importante momento di convivialità. La preparazione dei pasti viene effettuata dal personale della Residenza sulla base di menù primavera/estate ed autunno/inverno che ruotano su quattro settimane predisposti dal Dietista, adattati alle diverse stagioni dell’anno, al rispetto delle specialità del territorio e alle particolari esigenze del Residente. Il menù è composto dal piatto del giorno e n. 3 alternative di primo e n. 3 alternative di secondo fisse all’interno delle quali, il Residente potrà scegliere giornalmente i piatti a lui graditi. Su indicazione del Dietologo o del proprio medico, è possibile predisporre diete personalizzate per particolari patologie ed usufruire dell’assistenza del personale per tutti coloro che necessitano di essere assistiti nel corso della somministrazione dei pasti.

Il Residente ha la possibilità di invitare familiari e conoscenti a pranzo o a cena, dandone preavviso alla Reception almeno un giorno prima. Il costo del pasto del familiare/conoscente sarà indicato nel listino prezzi presente in reception.

Il menù giornaliero viene esposto in apposite bacheche presenti in ogni nucleo; lo stesso potrà essere indicato giornalmente su apposite lavagne presenti all'ingresso della sala da pranzo.

Il servizio ristorazione prevede la prima colazione, il pranzo, la merenda, la cena e l'idratazione. Il pranzo e la cena sono composti da un primo, un secondo, il contorno, frutta e dessert a scelta per ciascuna portata all'interno del menù giornaliero e comprendono l'acqua naturale e frizzante e su richiesta il vino proposto dalla casa, il caffè d'orzo e la camomilla.

I pasti vengono serviti nella sala da pranzo e/o nelle camere dei nuclei abitativi. (All.3 esempio di menù invernale ed estivo).

Particolare attenzione viene posta per la preparazione e la somministrazione dei pasti per Residenti disfagici e/o da imboccare. Anche i Residenti affetti da particolari patologie, per le quali necessita una tipologia di alimenti differenti (tritati o omogeneizzati), nonché i Residenti che necessitano di supporto alla somministrazione, consumano i loro pasti negli stessi orari di tutti gli altri Residenti.

Il personale Oss ed infermieristico, incoraggia i Residenti a consumare il pasto in sala da pranzo al fine di migliorare ed incentivare la socializzazione ed evitare che, chi ha problemi di masticazione e deglutizione, possa vivere una ulteriore situazione di emarginazione all'interno della struttura.

HACCP

Il servizio ha elaborato il manuale previsto D.lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare), mettendo in atto un sistema di "controllo di processo", che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Periodicamente vengono effettuati audit interni al fine di verificare il rispetto della normativa e la qualità delle preparazioni.

Servizio di Psicologia

Attua interventi di valutazione, riabilitazione e sostegno a favore dei residenti. Fornisce inoltre attività di consulenza psico-gerontologica ai familiari riguardo l'invecchiamento normale e patologico. Il servizio di psicologia si occupa, degli interventi rivolti al gruppo di lavoro. Progetta e realizza quindi attività di formazione e/o consulenza del personale operante all'interno della struttura, e partecipa alle varie equipe multiprofessionali, alle U.O.I. per l'elaborazione del P.A.I. Collabora inoltre con le altre figure professionali nelle progettualità trasversali volte al miglioramento della Qualità del servizio.

Servizio di Logopedia

Si dedica alla prevenzione, alla valutazione, al trattamento e al monitoraggio dei disturbi di deglutizione e delle complicanze ad essi correlate. L'intervento riabilitativo avviene in forma diretta, con il residente, e/o indiretta, con la realizzazione di attività di informazione e formazione dei familiari e del personale addetto all'assistenza. Il Servizio provvede inoltre alla valutazione e alla rieducazione dei deficit e delle disabilità nell'ambito della comunicazione, tramite l'attuazione di programmi di terapia individuale mirata alle funzioni coinvolte (voce, articolazione, respirazione, linguaggio), in sintonia con l'intervento degli altri membri dell'equipe riabilitativo-assistenziale. La Logopedista segue le fasi di protesizzazione acustica e di adattamento protesico. Si occupa della manutenzione ordinaria dei presidi uditivi in costante collaborazione

Servizio Educativo

Il servizio educativo progetta interventi educativi a piccoli e grandi gruppi, al fine di stimolare gli interessi dei Residenti, favorire i processi di socializzazione, recuperare e/o mantenere le abilità residue.

Il Servizio costituisce un riferimento importante per la condizione psicologica, relazionale e affettiva degli anziani residenti; esso contribuisce a dare serenità e tranquillità nella vita quotidiana. Le attività sono

finalizzate a valorizzare la persona nella sua globalità rispettando la sua capacità decisionale, i suoi ritmi e diversità.

Le progettualità sono proposte per e con gli anziani della Residenza e hanno lo scopo di creare spazi di partecipazione, offrendo opportunità di impegno, di valorizzazione delle proprie capacità e di stimoli per il mantenimento delle autonomie.

Gli educatori, attraverso specifiche iniziative, programma momenti di incontro e scambio con le altre realtà del territorio rendendo partecipi anche i familiari degli anziani residenti.

Le attività sono programmate tenendo conto delle caratteristiche degli anziani e secondo un piano individualizzato previsto all'interno dell'U.O.I.

La pianificazione delle attività viene esposta su apposite bacheche posizionate su ogni piano al fine di informare adeguatamente i Residenti e i famigliari. La Residenza Camponogara valorizza il volontariato, considerandolo fonte preziosa di sostegno ai Residenti ed ai familiari. Gli Educatori/Animatori svolgono un ruolo di sostegno nei confronti del Residente, ne stimolano la creatività e l'affettività attraverso la condivisione e la socializzazione attiva.

Servizio sociale

Il Servizio Sociale svolge funzioni di accoglienza:

- Al cittadino, con attività di orientamento ed accompagnamento per l'accesso ai servizi della residenzialità;
- Al Residente e ai suoi famigliari, curando il percorso di inserimento in struttura, attraverso il coordinamento con la rete di Servizi Socio-Sanitari di riferimento coinvolti;
- Svolge inoltre attività di valutazione e monitoraggio del PAI partecipando all'equipe interne; collabora con i servizi territoriali in sede di valutazione territoriale, partecipando, ove ritenuto necessari, alle equipe esterne territoriali.
- Mantiene i rapporti con i Residenti e i loro legali rappresentanti, i famigliari e i Servizi Sociali e Socio-Sanitari eventualmente coinvolti;
- Svolge attività di progettazione e programmazione dei servizi erogati dalla struttura in collaborazione con tutti i professionisti interessati

Servizio di Barbiere-Parrucchiere

A disposizione dei nostri Residenti, nei giorni stabiliti e previa prenotazione, viene offerto un servizio di barbiere e parrucchiere in un apposito locale all'interno della residenza. Il costo del servizio è a carico del Residente.

Manicure-Pedicure Estetica

A disposizione dei nostri Residenti, nei giorni stabiliti e previa prenotazione, viene messo a disposizione un servizio di pedicure/manicure attraverso la collaborazione con strutture esterne, che svolgerà la propria attività all'interno della Residenza. Il costo del servizio è a carico del Residente.

Servizio di Podologia

Svolge attività dirette alla prevenzione, alla cura, alla riabilitazione e a procedure di valutazione funzionale, integrando l'intervento medico nei confronti delle diverse affezioni podaliche, che richiedano un approfondimento diagnostico e/o un intervento terapeutico medico.

Il servizio interviene:

- nel trattamento delle alterazioni ipercheratosiche, ungueali e dermiche;
- nella prevenzione di complicanze locali per i portatori di malattia diabetica, neurologica, vascolare, reumatologica e ortopedica;
- nella valutazione e trattamento delle alterazioni funzionali e biomeccaniche del piede.

Servizio Lavanderia e Guardaroba

La Residenza garantisce il lavaggio e la stiratura della biancheria piana e degli asciugamani. Il relativo cambio viene effettuato con cadenza settimanale, o secondo le necessità del singolo Residente.

Se affidato alla Residenza Camponogara i capi dei Residenti consegnati, vengono etichettati e codificati al momento dell'ingresso. La codifica permette di classificare tutti i capi del corredo personale per tipologia con la possibilità di verificare la tracciabilità del capo in caso di smarrimento o non avvenuto lavaggio. Tale servizio è a carico del Residente.

È presente anche un servizio di guardaroba per il cambio stagionale dei Residenti.

Servizio trasporti

Per le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici di approfondimento, richiesti dal Medico di Medicina Generale, il servizio di trasporto è a carico della famiglia e potrà avvenire con mezzi proprio o con ambulanza.

Servizio Bar

All'interno della Residenza è presente un bar ad uso dei Residenti e familiari.

Inoltre sono presenti distributori automatici di cibi e bevande. Il costo del servizio è a carico del Residente.

Custodia di denari e beni preziosi

Presso la Direzione della Residenza è disponibile un servizio di deposito e custodia di piccole somme di denaro e/o bene preziosi di modesta entità. La Direzione declina qualsiasi responsabilità per lo smarrimento o sottrazione di beni/oggetti o somme di denaro conservate dai Residenti o dai familiari non lasciate in deposito.

Corrispondenza

La consegna della corrispondenza privata è garantita giornalmente dagli addetti alla reception.

Connessione internet

È disponibile in tutta la struttura una connessione internet Wi-Fi per tutti i Residenti.

Quotidiani e riviste

La struttura fornisce ai Residenti che ne facciano richiesta l'acquisto e la consegna di quotidiani e riviste per uso esclusivo e personale. Il servizio è a pagamento.

Parcheggio

All'esterno della Residenza è presente un parcheggio, non sorvegliato. La Residenza non si assume la responsabilità di danni arrecati alle autovetture e ai ciclomotori.

Assistenza religiosa

La Residenza garantisce ai Residenti che lo desiderano l'assistenza religiosa di un sacerdote di rito cattolico. È dotata di un locale di culto al piano Terra dove ogni settimana viene celebrata la Santa Messa. È consentita la visita dei rappresentanti dei diversi culti religiosi.

Copertura assicurativa

La Residenza Camponogara ha in essere una polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi e verso prestatori di lavoro, in relazione allo svolgimento di tutte le attività, nonché verso i Residenti. L'assicurazione riguarda la Residenza, gli amministratori, il personale anche non dipendente, che partecipa a qualsiasi titolo alle attività della struttura.

Volontari

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione le associazioni di volontariato legalmente riconosciute, ed iscritte nell'apposito albo regionale. La Residenza provvede a stipulare apposite Convenzioni per regolare e tutelare la presenza dei volontari.

INGRESSO IN RESIDENZA

Modalità di accesso

Per accedere ai servizi residenziali temporanei e permanenti la persona interessata deve essere in possesso della scheda SVAMA ed essere utilmente collocato nel registro unico di residenzialità (RUR) istituito presso ogni AULSS. L'inserimento di un cittadino in RUR (chiamato graduatoria), avviene in base al profilo e al punteggio di gravità espresso nella SVAMA, nonché sulla base del tipo di progetto assistenziale autorizzato dalla stessa SVAMA. Anche per l'accesso ai servizi residenziali non convenzionati (insolvenza) è indispensabile del possesso della scheda SVAMA e l'autorizzazione di un progetto di residenzialità.

La gestione del RUR e il conseguente rilascio delle impegnative di residenzialità è affidata all'AULSS 3 Serenissima; il cittadino ha la facoltà di scegliere in quale struttura andare tra quelle disponibili al momento dell'assegnazione, essere accolto, dandone comunicazione all'AULSS.

La Residenza Camponogara, se struttura scelta dal cittadino, avrà cura di contattare, attraverso il proprio Servizio Sociale, il familiare o il proprio Legale Rappresentante dell'interessato e avviare il procedimento di ammissione e accoglienza. L'ammissione presso la Residenza Camponogara prevede un primo colloquio di pre-accoglienza con i familiari o l'Amministratore di Sostegno del Residente, durante il quale vengono illustrate la struttura e la sua organizzazione, i servizi offerti e le condizioni contrattuali da rispettare per dar corso all'accoglienza del Residente. Contestualmente viene richiesta la seguente documentazione:

- Fotocopia e documento di identità dell'interessato all'accoglienza e del firmatario del contratto
- Fotopia del codice fiscale e tessera sanitaria
- Fotocopia di certificazione di esenzione ticket (se in possesso)
- lettere di dimissioni da ospedali
- Fotocopia del verbale di invalidità (se in possesso)
- Certificato del medico inviante, curante od ospedaliero, attestante l'assenza di malattie infettive e la possibilità di vivere in comunità, con indicazione della terapia farmacologica assunta dall'anziano ed una breve descrizione della situazione clinica e di dipendenza del Residente (Scheda di ammissione)
- Copia dei più recenti accertamenti sanitari
- Fotocopia del certificato di pensione INPS, CUD o altra documentazione attestante l'importo della documentazione dell'anziano
- Prescrizione Piani Terapeutici ove richiesti (ossigenoterapia, NAO...presidi di incontinenza...)
- Documentazione richiesta secondo normativa vigente in tema di prevenzione dell'infezione SARS Covid19

Accoglienza

Per ciascun Residente, nel corso degli incontri antecedenti all'inserimento, sarà elaborata una strategia di approccio personalizzata al fine di facilitare l'ingresso in struttura e di limitare il più possibile il disagio derivante dal cambiamento e dall'allontanamento dall'ambiente di provenienza.

Al fine di perfezionare l'inserimento del Residente, è indispensabile procedere all'adempimento di una serie di pratiche:

- Consegna dei documenti sanitari essenziali all'approntamento della cartella sanitaria
- Ultima prescrizione terapia farmacologica
- Consegna dei documenti personali, amministrativi e fiscali

- Segnalazione di un identificativo di persona, in qualità di “Rappresentante”, corredato di residenza, numero telefonico e quanto altro si ritenga opportuno, cui fare riferimento in caso di necessità di comunicazioni, anche urgenti, da parte della Residenza Camponogara
- Consegna dell’abbigliamento e degli effetti personali

Al momento dell’ingresso nella Residenza, il Residente verrà accolto dall’Assistente Sociale, dall’Infermiere Referente e dal Direttore.

Dopo aver sottoscritto il Contratto, il Regolamento Generale e aver portato a termine tutte le relative pratiche, gli verrà assegnata la camera. Gli verranno date informazioni in merito al funzionamento di tutto ciò che avviene all’interno della struttura.

La Residenza garantisce il rispetto delle abitudini personali, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria e delle convinzioni religiose o politiche di ciascun Residente.

Il giorno dell’ingresso ad ogni Residente viene offerto un Kit d’accoglienza che troverà sul proprio comodino e che consiste in: sapone, bagnoschiuma, shampoo e crema corpo.

Tutte queste attenzioni sono volte a dare un caloroso benvenuto da parte di tutto lo staff e a facilitare l’integrazione, facendo sentire il Residente ben accolto fin da subito.

Abbigliamento occorrente

Contestualmente all’ingresso nella struttura devono essere forniti capi di abbigliamento e indumenti personali in una quantità sufficiente per effettuare i cambi necessari. Il dettaglio degli indumenti richiesti si trova nell’allegato n. 1

Tutti gli indumenti dovranno essere debitamente contrassegnati con le modalità comunicate dalla Residenza. In generale, l’abbigliamento dovrà essere di buona qualità ma dovrà privilegiare la praticità e la comodità e la facilità di lavaggio e stiratura.

Dimissioni

Nel caso in cui le dimissioni avvengano su richiesta del Residente o del suo Legale Rappresentante, dovrà essere data una opportuna comunicazione alla Direzione con un preavviso di almeno 7 giorni.

All’atto della dimissione vengono consegnati al Residente:

- Lettera di dimissione destinata al proprio Medico curante
- Referti degli esami strumentali e di laboratorio eseguiti
- Documentazione clinica personale portata dal Residente.

Richiesta copia cartella sociosanitaria

Presso la reception può essere rilasciata a pagamento la copia della cartella clinica tramite richiesta scritta effettuata dall’avente diritto (Residente, Legale Rappresentante). Il Medico di Medicina Generale deve autorizzarne l’emissione e la relativa consegna che avviene, a cura della Reception, entro 30 giorni dalla richiesta.

Decessi

Nei momenti critici di cura nei confronti dei Residenti il personale sanitario tiene costantemente aggiornati i familiari.

In caso di decesso del Residente, sarà cura della Residenza darne notizia al Rappresentante e/o ai famigliari nel più breve tempo possibile. I famigliari possono usufruire del servizio della camera mortuaria all’interno della Residenza. Essi dovranno provvedere in piena autonomia alla scelta dell’impresa di pompe funebri per la vestizione della salma e per tutte le pratiche necessarie.

IL CENTRO DIURNO

Per coloro che necessitano di assistenza e tutela, ma preferiscono rimanere presso il proprio nucleo familiare, è presente all’interno della Residenza Camponogara il Centro Diurno Integrato (CDI), struttura

semiresidenziale che offre accoglienza diurna agli anziani fornendo prestazioni socio-assistenziali, sanitarie, psicologiche e favorendo il mantenimento dei rapporti sociali. Vengono inoltre predisposti interventi riabilitativi finalizzati ad aiutare la persona a conservare le abilità residue sia di tipo cognitivo che motorio. Presso il Centro Diurno viene offerto un servizio di ristorazione per colazione, pranzo, merenda e cena (se richiesto) e vengono organizzate diverse attività di animazione ludico-ricreative come attività manuali, pittura, lettura giornali, momenti di intrattenimento e tanto altro ancora.

Nel Centro Diurno, il personale qualificato si prende cura degli Ospiti con calore e umanità rispondendo in maniera mirata alle loro necessità.

Su richiesta gli operatori potranno provvedere al bagno degli anziani. Il servizio è a carico del Residente.

Il centro è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,30 e, su richiesta sino alle 20,00.

L'ammissione al Centro Diurno Integrato verrà effettuata a seguito di valutazione SVAMA e con posizione utile nella graduatoria.

QUALITA'

La qualità è uno degli elementi fondamentali e tratti distintivi della Residenza Camponogara.

Tutto ciò che viene fatto alla Residenza Camponogara è volto al mantenimento della qualità che viene garantita attraverso:

- L'attenzione posta nei servizi offerti: procedure costantemente aggiornate e migliorate, prestazioni e servizi erogati con cura, ascolto delle necessità dei Residenti e controllo interno costante
- Staff altamente qualificato e formato tramite corsi di formazione e aggiornamento continui
- Impiego di tecnologie all'avanguardia in campo medico-sanitario

Per verificare l'ottemperanza agli standard di qualità sono stati predisposti:

- **Questionario di soddisfazione:** il questionario, completamente anonimo, può essere compilato sia dai Residenti e Familiari, sia dai collaboratori e rappresenta il mezzo più diretto di verifica del lavoro svolto e dei servizi offerti. Viene somministrato almeno una volta all'anno (meglio se semestralmente). Il questionario viene distribuito dal personale incarico e successivamente dovrà essere riconsegnato presso la Reception. Sulla base dei dati ottenuti dal questionario vengono desunti i percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere, tenendo conto dei vincoli di fattibilità economica e organizzativa.
- Un sistema di **indicatori di qualità** rispetto agli standard previsti

Indicatori di qualità

Obiettivi	Standard	Indicatori
Cura e benessere del Residente	Il Residente deve ricevere la miglior cura	Personale medico e sanitario qualificato Giudizio complessivo del servizio e del personale tramite questionario e/o colloqui
Rispetto della persona	Codice etico	Rispetto del Codice Etico e sottoscrizione da parte del personale
Servizio Sanitario Ogni Residente ha diritto di assistenza da parte di personale qualificato	Assistenza medica	Medico 24/24 h Valutazione medica iniziale Predisposizione PAI
	Assistenza infermieristica	Infermiere 24/24 h
	Assistenza fisioterapica	Redazione di un Progetto Riabilitativo Individuale Svolgimento dei programmi neurologico, ortopedico e

		pneumologico con la definizione di protocolli riabilitativi individuali
	Personale qualificato Momenti di formazione e aggiornamento con predisposizione di corsi di aggiornamento e di corsi a valenza ECM	Crediti ECM ottenuti durante l'anno Ore di corso seguite durante l'anno
Servizio Educativo	Stimolo psico-fisico del Residente Mantenimento delle capacità residuali	Organizzazione di feste ed eventi, laboratori di musica, pittura, giornate a tema, pet therapy e altre attività
Qualità	Viene valutata attraverso la predisposizione di indicatori e l'aggiornamento continuo degli stessi	Procedure costantemente aggiornate Personale qualificato Tecnologie all'avanguardia Valutazione degli indicatori Questionario di soddisfazione
Servizi Alberghieri	Comfort Il Residente deve sentirsi come a casa propria	Stanze confortevoli Welcome kit Ampi spazi comuni Possibilità di personalizzazione delle camere
	Ristorazione	Scelta del menù o varianti di menù in caso di diete particolari
	Altri servizi come parrucchiera e pedicure	A pagamento possibilità di utilizzo di questi servizi previa prenotazione
	Servizio lavanderia Giornali e riviste	A pagamento per gli Ospiti che intendono usufruirne
Trasparenza e diritto all'informazione	Il Residente ha il diritto di ricevere delle informazioni chiare	Messa a disposizione della Carta dei Servizi con spiegazione di tutta l'offerta. Reperibilità delle informazioni alla Reception e sul sito internet Receptionist disponibile tutti i giorni
Soddisfazione sui servizi	Indagini sulla soddisfazione	Possibilità di compilare il questionario di soddisfazione Possibilità di compilare il modulo reclami
Facile accesso alla struttura	Struttura priva di barriere architettoniche secondo le norme vigenti	Adesione alle norme vigenti

Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa, che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro "per obiettivi e risultati" e non per "prestazioni". Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica psicologica e relazionale.

Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'equipe multidisciplinare, si definisce un progetto operativo (PAI) per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede infine alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce il nuovo

intervento. Tutte le figure professionali facendo parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sui Residenti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

Formazione del personale

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo personale. Sono, altresì, organizzati corsi di formazioni obbligatori per il personale, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazioni esterni e a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Al fine di migliorare costantemente le prestazioni e i servizi offerti, Residenza Camponogara consente ai Residenti e ai loro familiari di presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti in forma scritta.

Ogni reclamo o suggerimento verrà preso in carico dalla Direzione, che effettuerà le dovute verifiche interne ed adotterà le eventuali misure necessarie a risolvere le problematiche segnalate. Ad ogni reclamo scritto verrà data opportuna ed esauriente risposta.

Il diritto al reclamo può essere esercitato tramite la compilazione dell'apposito modulo reclami, in distribuzione presso reception e nei reparti della Struttura.

Il modulo potrà essere consegnato direttamente alla reception in un'apposita cassetta o inviato per posta elettronica. La Residenza Camponogara si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla ricezione.

TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

La raccolta di tutti i dati personali e anagrafici del Residente viene fatta in conformità alla legge sulla tutela della privacy GDPR. 679/2016 e successive modifiche.

I dati raccolti vengono utilizzati per la gestione amministrativa, per la riscossione del contributo sociale erogato dal Comune e/o per il contributo sanitario erogato dalla Regione (eventuale) e per la cura del Residente.

I dati vengono comunicati esclusivamente a:

- Personale interno Residenza Camponogara per l'assistenza, le cure e le terapie
- ULSS competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente
- Al Residente stesso, su richiesta

Il Titolare del Trattamento dei Dati è dott. Roberto Tribuno— via G. Puccini 3 – 20121 Milano— nella persona del Direttore.

La Residenza Camponogara si impegna alla riservatezza ed alla corretta conservazione di tutti quei dati personali sia a carattere amministrativo che medico e sanitario, di cui viene a conoscenza nell'ambito del presente rapporto contrattuale, nel pieno rispetto della GDPR 679/2016 e del segreto professionale in ambito medico sanitario.

INFORMAZIONI UTILI

Tariffe

La tariffa giornaliera in regime non convenzionato, a partire dal mese di gennaio 2024, è la seguente:

Tipologia camera in solvenza privati	Retta/giorno
Singola	110,00 €
Doppia	90,00 €

La tariffa che verrà applicata successivamente all'accreditamento sarà la seguente:

Tipologia camera con impegnativa (convenzione AULSS)	Retta/giorno
Singola	88,00 €
Doppia	68,00 €

La tariffa del Centro Diurno sarà la seguente:

Tipologia	Retta/giorno
Centro Diurno	50,00 €

Orario visite

La Residenza Camponogara è aperta dalle ore 8.00 alle ore 20.00, tuttavia si consiglia di evitare le visite prima delle ore 9.30 al mattino e prima delle ore 15.30 al pomeriggio per consentire agli anziani di svolgere in tranquillità le attività di cura e assistenza.

Servizio Accettazione e Reception

Ubicato all'ingresso della struttura e attivo dalle 8.00 alle 20.00 di tutti i giorni della settimana.

CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

RESIDENZA CAMPONOGARA

Via Premaore 39

30010 - Camponogara (VE)

Tel. 041.5158266

Mail info@residenzacamponogara.it

www.residenzacamponogara.it

La Residenza Camponogara si trova nell'omonimo Comune ed è raggiungibile a piedi o in auto dal centro. Si trova a 28 km da Venezia e a 26 km da Padova.

Arrivando da Venezia è possibile prendere il bus 54RE con fermata nel centro di Camponogara e poi una passeggiata di 1,5 km.

ALLEGATO N. 1 CORREDO INDUMENTI PER L'INGRESSO IN RSA

Contestualmente all'ingresso nella struttura devono essere forniti capi di abbigliamento e indumenti personali in una quantità sufficiente per effettuare i cambi necessari.

Tutti gli indumenti dovranno essere debitamente contrassegnati con il proprio nome e cognome e con le modalità comunicate dalla Residenza. In generale, la qualità dell'abbigliamento dovrà essere buona, ma soprattutto privilegiare la praticità e la comodità.

CORREDO:

- 1 BORSA DA TOILETTE
(2 dentifrici, 2 spazzolini, 1 spazzola, 2 deodoranti, 2 shampoo, 2 bagnoschiuma, 2 sapone mani, 2 confezioni pastiglie per pulizia protesi e relativo contenitore, ecc.)
- 4 PIGIAMI O CAMICIE DA NOTTE manica lunga
- 4 PIGIAMI O CAMICIE DA NOTTE manica corta
- 8 MAGLIETTE INTIME
- 12 PAIA DI MUTANDE (se non si usano pannoloni)
- 4 REGGISENI (se si usano)
- 8 PAIA DI CALZINI- NO COLLANT – NO GAMBALETTI
- 8 PANTALONI O GONNE CON ELASTICO IN VITA O VESTAGLIETTE (4 estivi e 4 invernali)
- 4 CAMICIE O POLO MANICA sia lunga che corta
- 4 GOLFINI O FELPE APERTE (no pura lana)
- 6 TUTE DA GINNASTICA (3 estive e 3 invernali)
- 1 PAIO DI SCARPE (dopo valutazione del fisioterapista)
- 1 BORSONE PER EVENTUALE RICOVERO
- 1 GIACCA O CAPPOTTO per il periodo invernale

ALLEGATO N.2 – ESEMPIO MENU' INVERNALE

	Pranzo	Cena
Lunedì	Pennette al pomodoro Pollo alla cacciatora Finocchi trifolati	Minestrina Frittata di patate Fagiolini saltati
Martedì	Risotto ai carciofi Polpettone ripieno Zucchine in umido	Passato di verdure Salumi e formaggi misti insalata
Mercoledì	Pennette all'amatriciana Scaloppine al limone Bietole saltate	Crema di porri Tortino di patate e funghi Carote al burro
Giovedì	Gnocchi di patate al pesto Platessa in umido Cavolfiori al vapore	Minestrone con pasta Praga al forno Spinaci all'agro
Venerdì	Spaghetti alle vongole Polpette ricotta e tonno Broccoletti all'aglio	Vellutata di carote Merluzzo capperi e olive Bis di verdure
Sabato	Polenta e zola Formaggi misti Carote all'olio	Zuppa di lenticchie Arrotolato di frittata Broccoli saltati
Domenica	Lasagna alla bolognese Arrosto Patate al forno	Tortellini in brodo Carpaccio di tacchino Zucchine trifolate

ESEMPIO MENU' ESTIVO

	Pranzo	Cena
Lunedì	Pasta al ragù di verdure Arista al forno Spinaci saltati	Minestrone con pasta Uova al tegamino Patate prezzemolate
Martedì	Pasta al pomodoro Hamburger Finocchi al forno	Passato di verdure Prosciutto crudo e melone
Mercoledì	Risotto ai formaggi Verdure ripiene di carne Cavolfiori gratinati	Crema di zucchine Caprese Salumi e formaggi misti
Giovedì	Mezze penne panna e prosciutto Coscette di pollo al forno Insalata mista	Minestra di legumi Frittata primavera Carote al vapore
Venerdì	Fusilli tonno, capperi e olive Platessa gratinata Spinaci al limone	Minestra d'orzo Involtini prosciutto e formaggio Zucchine saltate
Sabato	Risotto alle erbe Tacchino agli aromi Erbette aglio e olio	Crema di patate Insalata di pollo Piselli in umido
Domenica	Insalata di riso Arrosto di vitello Patate al forno	Minestra di riso Pizza margherita Zucchine al pomodoro

A fine pasto è sempre prevista frutta fresca di stagione e dolce per chi lo desiderasse. È sempre previsto un piatto alternativo per diete particolari

ALLEGATO N. 3 – MODULO SEGNALAZIONI

NOME E COGNOME	
SEGNALAZIONE PRESENTATA NELL'INTERESSE DI	
DATA	
LUOGO DELL'AVVENIMENTO	

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

DESCRIZIONE EVENTO: _____

FIRMA

ALLEGATO N. 4 – CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Signora/e,

La invitiamo a compilare il presente questionario anonimo che può contribuire a comprendere meglio le Sue esigenze e necessità e Le permette di esprimere una personale valutazione sulla qualità dei servizi erogati.

Sarà preziosa la Sua collaborazione per conoscere come valuta l'assistenza fornita anche in relazione ai comfort alberghieri e integrativi offerti.

Le risposte da Lei fornite costituiranno motivo di stimolo per migliorare la qualità dei servizi, al fine di soddisfare il più possibile le esigenze Sue e/o del Suo familiare.

La preghiamo di inserire il questionario nell'apposita cassetta situata nell'atrio all'ingresso della Reception, possibilmente entro il _____.

Per eventuali chiarimenti o spiegazioni è possibile contattare gli uffici amministrativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle ore 17.30.

Distinti saluti.

Il Direttore di struttura

IL PRESENTE QUESTIONARIO È COMPILATO DA:

Figlio/a Coniuge Fratello/Sorella Altro (specificare) _____

Con quale frequenza fa visita al suo familiare?

quotidiana settimanale quindicinale mensile raramente

In quali orari abitualmente fa visita al suo familiare?

mattino pomeriggio sera solo ore pasti

UFFICI AMMINISTRATIVI

Come giudica il rapporto instaurato con il personale amministrativo sotto l'aspetto della cortesia, completezza delle informazioni, assistenza nell'espletamento delle pratiche amministrative?

ottimo buono sufficiente insufficiente

ASSISTENZA MEDICA

Come giudica il rapporto instaurato con i Medici relativamente alla disponibilità al colloquio, a ricevere informazioni complete sullo stato di salute del Residente, ad essere coinvolti nelle scelte terapeutiche e nel piano assistenziale?

ottimo buono sufficiente insufficiente

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Come giudica l'assistenza infermieristica in ordine alla disponibilità al colloquio, sollecitudine all'intervento, sommarie informazioni sulle condizioni del Residente?

ottimo buono sufficiente insufficiente

SERVIZIO FISIOTERAPICO

Come giudica l'assistenza fisioterapica sotto l'aspetto della disponibilità al colloquio, soddisfazione delle attività fisioterapiche, informazioni complete sulle condizioni del Residente in merito ai trattamenti fisioterapici?

ottimo buono sufficiente insufficiente

ASSISTENZA DI BASE

Come giudica l'assistenza ricevuta dal personale assistenziale sotto l'aspetto della prontezza alla chiamata, disponibilità al colloquio, capacità di soddisfare le esigenze del Residente?

ottimo buono sufficiente insufficiente

Come giudica l'igiene quotidiana e la frequenza del bagno?

ottimo buono sufficiente insufficiente

SERVIZIO EDUCATIVO

Come giudica l'attività del Servizio Animazione? Sotto l'aspetto della cortesia, disponibilità al colloquio, capacità di coinvolgimento dei Residenti nelle attività?

ottimo buono sufficiente insufficiente

Come giudica la scelta e la varietà delle attività proposte?

ottimo buono sufficiente insufficiente

SERVIZIO ALBERGHIERO			
Come giudica il comfort della camera da letto (funzionalità, estetica, pulizia, ordine)?			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
Come giudica il comfort della sala da pranzo/soggiorno del nucleo abitativo (funzionalità, estetica, pulizia, ordine)?			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
Come giudica il livello di pulizia di tutti gli ambienti della struttura			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
SERVIZIO RISTORAZIONE			
Come giudica il servizio di ristorazione riguardo a: Varietà, qualità e quantità, possibilità di scelta tra due o più opzioni			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
Garanzia durante l'intera giornata di generi di conforto quali bevande calde e fredde (tea, caffè, latte), succhi di frutta, yogurt ecc....			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
Cortesìa ed attenzione nell'accogliere le richieste del Residente da parte del personale che dispensa?			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
SERVIZI INTEGRATIVI			
Come giudica il servizio di parrucchiere e barbiere:			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
Come giudica il servizio di manicure e pedicure:			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
SPAZI ESTERNI DELLA STRUTTURA			
Come giudica la fruibilità degli spazi esterni alla struttura?			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
Come valuta la dotazione degli arredi posti negli spazi esterni alla struttura?			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
SERVIZI LAVANDERIA			
Come giudica il servizio di lavanderia riguardo a modalità di lavaggio e stiratura			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
Come valuta la dotazione degli indumenti nell'armadio e i tempi di reintegro da parte della lavanderia?			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
Come valuta la frequenza di cambio delle lenzuola e degli asciugamani?			

<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO			
Come giudica le attività organizzate da associazioni esterne alla struttura?			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
Come giudica il grado di coinvolgimento in queste attività?			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
SERVIZIO ASSISTENZA RELIGIOSA			
Ritiene adeguata la frequenza delle funzioni religiose?			
<input type="checkbox"/> ottima	<input type="checkbox"/> buona	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
Ritiene venga rispettata la libertà di praticare altri credi religiosi?			
<input type="checkbox"/> ottima	<input type="checkbox"/> buona	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
Esprima con un voto finale (da 1 a 10) il grado di soddisfazione complessivo relativamente all' accoglienza del suo familiare presso la Residenza Camponogara: _____			
ULTERIORI SUGGERIMENTI			

RACCOMANDEREBBE LA STRUTTURA A UNO DEI SUOI FAMILIARI, AMICI CONOSCENTI?			
<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO	
Se NO per quale motivo:			

ALLEGATO N. 5 – PRIVACY

Vers. Mod.: IC – Data Agg. 04/2023

Luogo _____, lì

Gent. Le Sig.

Oggetto: Informativa per il trattamento dei dati personali.

Articoli 13 e 14 REGOLAMENTO EUROPEO N. 679/2016

D.lgs. 196/2003 novellato dal D.lgs. 101/2018

Gentile Sig. _____,

la scrivente Rodevita Camponogara S.r.l., con sede legale in Via G. Puccini, 3 – 20121 Milano (MI) e sede operativa in Via Premaore n. 39 – Camponogara, C.F. e P.IVA 10916660961, in qualità di “Titolare del trattamento” La informa, ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 679/2016 (in seguito “Regolamento UE o GDPR”), che i Suoi dati saranno trattati secondo quanto di seguito indicato:

1. Oggetto del Trattamento

Il Titolare del trattamento La informa che i dati personali, identificativi (ad esempio, nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, telefono, e-mail, riferimenti bancari e/o di pagamento, ecc.), in seguito chiamati “dati personali” o anche semplicemente “dati”, a Lei relativi, acquisiti anche verbalmente direttamente o tramite terzi potranno formare oggetto di trattamento nel pieno rispetto del Regolamento UE.

Per trattamento dei dati s’intende qualsiasi operazione o complesso di operazioni concernenti la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, distruzione dei dati stessi.

2. Natura dei dati Trattati, Base giuridica e Finalità del trattamento

Natura dei dati trattati. In relazione al rapporto contrattuale o in relazione a tutte le fasi preliminari alla conclusione del contratto saranno trattati unicamente dati personali comuni e particolari (vale a dire dati idonei a rivelare la vita sessuale, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere della persona) nonché dati relativi alla salute della persona.

La informiamo che i Suoi dati e/o quelli della persona della quale Lei ha la legale responsabilità saranno trattati, nel rispetto della citata normativa, esclusivamente per l’espletamento delle proprie finalità istituzionali inerenti, connesse e strumentali ai servizi assistenziali/sanitari offerti.

Finalità del trattamento e Base giuridica. I dati personali conferiti che riguardano Lei o la persona su cui esercita la responsabilità, forniti da Lei o da suoi delegati, saranno trattati esclusivamente per il perseguimento delle seguenti finalità e secondo le basi giuridiche di seguito indicate:

- A. Assistenza sociosanitaria dell’interessato, erogazione di prestazioni di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione e comunque al fine primario di tutelare la salute della persona assistita;

La base giuridica del trattamento per le suddette finalità è l'art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR ("necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali").

- B. Attività amministrative e contabili in adempimento agli obblighi di legge connessi a norme civilistiche, fiscali, contabili. Valutazione, programmazione, gestione e controllo dell'assistenza socio sanitaria, anche ai fini della trasmissione elettronica o comunicazione dei dati agli enti istituzionali competenti, nei limiti di quanto previsto da norme e regolamenti europei, statali e regionali vigenti;

La base giuridica del trattamento per le finalità suindicate è l'art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR ("necessario per adempiere un obbligo legale").

- C. Comunicazione delle informazioni relative al Suo stato di salute a soggetti terzi (es. familiari o conoscenti) ai quali Lei ci autorizza;

La base giuridica del trattamento dei dati da Lei conferiti è **il consenso** (art. 6 par. 1, lett. a) del GDPR.

- D. Gestione delle immagini e foto degli ospiti. La informiamo che il trattamento potrebbe avvenire anche tramite raccolta di immagini o suoni dell'interessato (filmati, audiovisivi, fotografie). Tali attività saranno finalizzate esclusivamente per realizzare pubblicazioni interne e/o esterne (es. cartelloni, giornalino).

La base giuridica del trattamento dei dati da Lei conferiti è **il consenso** (art. 6 par. 1, lett. a) del GDPR.

3. Modalità di trattamento

Esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione

Il trattamento dei Suoi dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) del Regolamento UE e precisamente: la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione, il blocco.

Sia i dati particolari che i dati comuni vengono raccolti presso l'interessato o presso persone diverse dall'interessato, atte comunque a tutelarne gli interessi (parenti e/o coloro i quali esercitano la legale responsabilità sull'interessato), quando lo stesso non è in grado di fornirli personalmente. Il trattamento dei dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e potrà essere effettuato con mezzi manuali, informatici e telematici, su supporti cartacei e/o digitali. Il trattamento verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Il trattamento dei Suoi dati personali sarà effettuato mediante strumenti cartacei ed elettronici sia dal personale dell'Azienda, autorizzato al trattamento dei dati personali, sia da soggetti esterni chiamati a svolgere specifici incarichi, per conto del Titolare del trattamento, in qualità di Responsabili del trattamento, ai sensi dell'art. 28 Regolamento UE, previa nostra lettera di incarico che imponga loro il dovere di riservatezza e sicurezza del trattamento dei dati personali, e l'adozione di misure di sicurezza idonee per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti e non corretti, ed accessi non autorizzati, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali.

Per brevità la lista dettagliata di tali figure è disponibile presso la sede del Titolare del trattamento ed è a Sua disposizione.

I suoi dati personali non saranno diffusi e non saranno trasferiti verso paesi terzi o organizzazioni internazionali, non saranno comunicati a terzi tranne che per obblighi di legge o di contratto.

In riferimento a quanto previsto dall'Art. 13 del Regolamento UE al punto 2 lettera f) si rende noto che il Titolare del trattamento allo stato attuale non ha in uso nessuno sistema o processo decisionale automatizzato.

4. Tempi di conservazione dei dati e altre informazioni.

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del Regolamento UE in materia di misure di sicurezza, ad opera di soggetti appositamente incaricati e in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 29 del Regolamento UE nonché conformemente a quanto previsto dell'art. 2 quaterdecies del D.Lgs. 196/2003 (novellato dal D.Lgs. 101/2018).

Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento UE, previo il Suo consenso libero ed esplicito, i Suoi dati personali saranno conservati per il periodo di tempo necessario per il conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati e/o per il tempo necessario per obblighi di legge o fino a che non intervenga la revoca del consenso specifico da parte dell'interessato e, quindi:

- con riferimento alle finalità indicate nei punti da 2A a 2D, i dati verranno conservati per il tempo non superiore a quello strettamente necessario per l'espletamento degli obblighi di legge e di contratto. Il Titolare fa riferimento ai tempi stabiliti nel Massimario di scarto valido nella sede di riferimento.

Le specifiche sui tempi di conservazione per ciascuna categoria di dato sono consultabili in azienda su richiesta dell'interessato.

Il trattamento è effettuato esclusivamente da parte del titolare o dei soggetti incaricati ai sensi degli artt. 28 e 29 del Regolamento UE, che operano mediante strumenti informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità espresse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. È previsto che sia effettuata una verifica periodica a cadenza annuale sui dati trattati e sulla possibilità di poterli cancellare se non più necessari per le finalità previste.

5. Accesso ai dati (categorie di destinatari a cui i dati possono essere comunicati)

Informiamo inoltre che i dati raccolti non saranno mai diffusi e non saranno oggetto di comunicazione senza Suo esplicito consenso, salvo le comunicazioni necessarie che possono comportare il trasferimento di dati ad enti pubblici, a consulenti o ad altri soggetti per l'adempimento degli obblighi fiscali e di legge ovvero per l'adempimento delle finalità (ove autorizzate), previa nostra lettera di incarico che imponga loro il dovere di riservatezza e sicurezza del trattamento dei dati personali.

Con riferimento all'art. 13, par. 1, lett. e) del Regolamento UE, si procede alla indicazione dei soggetti o delle categorie di soggetti (debitamente individuati ed istruiti) che possono venire a conoscenza dei dati personali dell'utente in qualità di responsabili o incaricati e si fornisce di seguito apposito elenco per categorie:

- Soci, dipendenti, collaboratori e fornitori del Titolare del trattamento in Italia e all'estero, nella loro qualità di incaricati/autorizzati e/o responsabili del trattamento
- Soggetti terzi in rapporto contrattuale o convenzionale con il Titolare (es. alcune delle prestazioni sanitarie potrebbero essere poi eseguite da altri soggetti esterni);
- Organismi sanitari pubblici e privati, altri organismi del Servizio Sanitario Nazionale, organi della pubblica amministrazione, autorità di pubblica sicurezza, autorità giudiziaria ed enti assicurativi e altri soggetti, a cui sia obbligatorio comunicare i Dati Personali in forza di disposizioni di legge o di ordini delle autorità;
- Società partner della scrivente (senza le attività delle quali non si possono rispettare gli adempimenti contrattuali) nella loro qualità di responsabili del trattamento.

I Suoi dati personali potranno altresì essere comunicati ai soggetti esterni destinatari delle pratiche che La riguardano, nel compimento delle attività e ai soggetti esterni che interagiscono con la scrivente, sempre ed

esclusivamente per attività funzionali alle finalità sopra descritte, soggetti esterni chiamati a svolgere specifici incarichi, per conto del Titolare del trattamento, in qualità di Responsabili del trattamento, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE.

I dati sanitari dell'interessato potranno essere comunicati ai prossimi congiunti del degente e/o a terze persone solo se da questi espressamente indicate ovvero solo se colui il quale ha la legale responsabilità sul degente abbia, preventivamente autorizzato tale comunicazione.

Per brevità la lista dettagliata delle figure sopra indicate è disponibile presso la nostra sede ed è a Vostra disposizione.

6. e 7. Comunicazione e trasferimento dei dati

Senza la necessità di un espresso consenso (art. 6 par. 1, lett. b), c) e f) del Regolamento UE), il Titolare del trattamento potrà comunicare i Suoi dati per le finalità di cui ai punti da 2A a 2D a organismi di vigilanza, autorità giudiziarie, nonché a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per Legge per l'espletamento delle finalità sopra indicate.

Detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento.

I Suoi dati non saranno diffusi.

I dati personali sono conservati su dispositivi ubicati presso la sede del Titolare del trattamento o presso provider, all'interno dell'Unione Europea.

Sia per quanto riguarda i dati presenti sui propri dispositivi, sia per eventuali dati presenti presso provider, il Titolare del trattamento ha messo in atto misure tecniche ed organizzative adeguate a garantire un idoneo livello di sicurezza, nel pieno rispetto di quanto indicato nel Regolamento UE.

8. Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto di rispondere

Il conferimento dei dati per le finalità di cui ai punti da 2A a 2C della presente informativa è necessario per l'instaurazione del rapporto contrattuale e per l'esatto adempimento del contratto medesimo. La informiamo che in caso di rifiuto a conferire tali dati o in caso di mancata autorizzazione al loro trattamento per tali finalità, sarà impossibile per la nostra Società adempiere agli obblighi di legge e di contratto con Lei in essere.

Il conferimento dei dati al punto 2D è facoltativo, in caso di mancato conferimento, saranno comunque garantite le prestazioni socio sanitarie richieste.

9. Dossier Sanitario/Fascicolo Sanitario Elettronico

In riferimento agli obblighi normativi riguardanti l'obbligo di trattare i Suoi dati personali e quelli appartenenti alle categorie particolari saranno trattati anche mediante Dossier/Fascicolo Elettronico (o altro imposto dalla normativa vigente) solo ove Lei abbia a ciò espressamente acconsentito, così come richiesto e precisato dalla normativa e dall'informativa a Lei sottoposta.

10. Diritti dell'interessato

Nella Sua qualità di interessato, ha i diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del Regolamento UE di seguito riportati e precisamente ha il diritto ad:

- ottenere la conferma dell'esistenza e del trattamento di dati personali che lo riguardano nonché la loro copia scritta (elettronica) in forma chiara e comprensibile (cd. diritto di accesso);
- ottenere le indicazioni circa la finalità del trattamento, le categorie di dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
- ottenere la rettifica dei dati che lo riguardano (cd. diritto di rettifica)
- ottenere la cancellazione dei dati che lo riguardano (cd. diritto all'oblio);
- ottenere le limitazioni del trattamento (cd. diritto di limitazione di trattamento);
- qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, ottenere tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
- ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e trasmetterli ad altro titolare del trattamento senza impedimenti (cd. diritto alla portabilità dei dati);
- opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto (cd. diritto di opposizione). Si informa specificatamente e separatamente, come richiesto dall'art. 21 del Regolamento UE che qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing diretto, l'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano effettuato per tali finalità e che qualora l'interessato si opponga al trattamento per finalità di marketing diretto, i dati personali non potranno più essere oggetto di trattamento per tali finalità;
- opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione;
- revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- proporre reclamo a un'autorità di controllo (Garante per la Protezione dei Dati Personali).

Potrebbero esserci condizioni o limitazioni ai diritti dell'interessato. Non è quindi certo che, ad esempio, si abbia il diritto di portabilità dei dati in tutti i casi, ciò dipende dalle circostanze specifiche dell'attività di elaborazione.

11. Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando:

- una raccomandata a.r. alla scrivente (vedere l'indirizzo indicato nella carta intestata);
- una e-mail all'indirizzo info@residenzasancelso.it

12. Dati personali non ottenuti presso l'interessato

Può capitare che la scrivente non sia il Titolare del trattamento al quale Lei ha dato i suoi dati personali, ma risulti essere co-titolare del trattamento o responsabile del trattamento in esterno e che quindi i Suoi dati siano giunti alla scrivente in seconda battuta a causa di un contratto che regola le parti. In questo caso si precisa che la scrivente farà il possibile per accertarsi che Lei sia stato informato ed abbia dato il consenso al trattamento. Può chiedere in ogni momento alla scrivente l'origine di acquisizione dei Suoi dati.

13. Titolare, D.P.O. (R.P.D.), Incaricati e Responsabili del trattamento

Di seguito le forniamo alcune informazioni che è necessario portare alla sua conoscenza, non solo per ottemperare agli obblighi di Legge, ma anche perché la trasparenza e la correttezza nei confronti della nostra clientela è parte fondante della nostra attività.

Titolare del trattamento. Il Titolare del Trattamento dei suoi dati personali è Rodevita Camponogara S.r.l., responsabile nei suoi confronti del legittimo e corretto uso dei suoi dati personali e che potrà contattare per

qualsiasi informazione o richiesta ai seguenti recapiti: telefono +39 02 7273011 e-mail: info@residenzasancelso.it

D.P.O. (Data Protection Officer) – R.P.D. (Responsabile delle Protezione dei Dati). Potrà inoltre rivolgersi al Responsabile della Protezione dei Dati per avere informazioni e inoltrare richieste circa i suoi dati o per segnalare disservizi o qualsiasi problema eventualmente riscontrato.

Il Titolare del trattamento ha nominato Responsabile della Protezione dei Dati il Sig. Nicola Ghinello che potrà contattare ai seguenti recapiti: telefono +39 348 3165267, e-mail: nicola.ghinello@dpo-rpd.com.

Incaricati. L'elenco aggiornato degli incaricati al trattamento è custodito presso la sede del Titolare del trattamento.

Responsabili del trattamento

Per brevità la lista dettagliata di tali figure è disponibile presso la sede del Titolare del trattamento ed è a Sua disposizione.

Il Titolare del trattamento

Rodevita Camponogara S.r.l.

Segue modulo di presa visione dell'informativa.

Per contattarci

Rodevita Camponogara S.r.l. è lieta di ricevere commenti in merito alla presente informativa sulla privacy.

Vi invitiamo a contattarci al seguente indirizzo mail: info@residenzacamponogara.it.

Gentilissimi,

in ottemperanza al D. Lgs. 81/2008 e alla normativa in vigore le chiediamo di compilare il seguente questionario relativo alla "Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro- correlato". La finalità del questionario non è di identificare i problemi dei singoli lavoratori, ma di identificare criticità relative al contesto lavorativo.

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che Le sembra più adatta. Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

Dopo aver compilato il questionario, che ricordiamo essere in forma anonima, La preghiamo di inserirlo nell'apposita cassetta situata _____ della Residenza, possibilmente entro il .

Per eventuali chiarimenti o spiegazioni è possibile contattare gli uffici amministrativi della Residenza dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30- alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle ore 17.30.

La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire.

Cordiali saluti.

Il Direttore di RSA

APPENDICE N. 1 – LISTINO PREZZI PARRUCHIERE e MANICURE/PEDICURE

- Shampoo e Piega: euro 15
- Taglio: euro 10
- Frizione: euro 4
- Permanente: euro 20
- Colore: euro 20
- Manicure e/o pedicure con smalto: euro 15
- Ceretta viso: euro 4
- Maschera viso: euro 12

(+ iva 22%)

Ogni 10 pieghe, l'undicesima viene offerta in omaggio. Agli ospiti interessati, che ne faranno richiesta, verrà consegnato un carnet.

APPENDICE 5: CUSTOMER SATISFACTION OPERATORI

1° QUESITO: Per quale motivo ha scelto di collaborare con questa Azienda/Struttura?

1) Per la vicinanza a casa
2) Per il trattamento economico
3) Per la comodità dei mezzi/trasporti
4) Perché mi è stato segnalato da un'amica/o-conoscente
5) Perché sapevo che ricercavano personale ed avevo necessità di un lavoro
6) Per la comodità dei turni
7) Perché l'Azienda/Struttura gode di un'ottima reputazione
2° QUESITO: Ha chiari i Suoi compiti e le Sue responsabilità?
1) Sempre
2) Quasi sempre
3) Quasi mai
4) Mai
3° QUESITO: Le procedure che deve applicare sono chiare?
1) Sempre
2) Quasi sempre
3) Quasi mai
4) Mai
4° QUESITO: È soddisfatto dei suoi orari di lavoro?
1) Molto soddisfatto/a
2) Abbastanza soddisfatto/a
3) Soddisfatto/a
4) Poco soddisfatto/a
5° QUESITO: Gli orari di lavoro vengono comunicati con sufficiente anticipo?
5) Sempre
6) Quasi sempre
7) Quasi mai
8) Mai
5° QUESITO: È soddisfatto del rapporto tra numero di operatori e carichi di lavoro assegnati?
1) Molto soddisfatto/a
2) Abbastanza soddisfatto/a
3) Soddisfatto/a
4) Poco soddisfatto/a
6° QUESITO: È soddisfatto dell'organizzazione del lavoro di questa Struttura?
1) Molto soddisfatto/a
2) Abbastanza soddisfatto/a
3) Soddisfatto/a
4) Poco soddisfatto/a
7° QUESITO: È soddisfatto del clima relazionale e del coinvolgimento con i suoi colleghi?
1) Molto soddisfatto/a
2) Abbastanza soddisfatto/a
3) Soddisfatto/a
4) Poco soddisfatto/a
8° QUESITO: È soddisfatto e ritiene sia percepito il Suo contributo all'interno del gruppo?
1) Molto soddisfatto/a
2) Abbastanza soddisfatto/a

3) Soddisfatto/a
4) Poco soddisfatto/a
9° QUESITO: È soddisfatto del suo rapporto e può contare sul supporto del coordinat/responsabile?
1) Molto soddisfatto/a
2) Abbastanza soddisfatto/a
3) Soddisfatto/a
4) Poco soddisfatto/a
10° QUESITO: È soddisfatto del suo rapporto e può contare sul supporto della Direzione?
1) Molto soddisfatto/a
2) Abbastanza soddisfatto/
3) Soddisfatto/a
4) Poco soddisfatto/a
11° QUESITO: In base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone che deve assistere riesce a dedicare spazio alle riunioni di equipe?
1) Sempre
2) Quasi sempre
3) Quasi mai
4) Mai
12° QUESITO: È soddisfatto dei corsi di aggiornamento che vengono organizzati?
1) Molto soddisfatto/a
2) Abbastanza soddisfatto/a
3) Soddisfatto/a
4) Poco soddisfatto/a
13° QUESITO: La Sua professione Le offre la possibilità di relazionarsi con i Residenti?
1) Sempre
2) Quasi sempre
3) Quasi mai
4) Mai
14° QUESITO: Riesce ad instaurare con i familiari dei Residenti un rapporto di collaborazione?
1) Sempre
2) Quasi sempre
3) Quasi mai
4) Mai
15° QUESITO: Ritiene che l'introduzione/utilizzo della cartella informatizzata agevoli il lavoro e renda più fruibile le informazioni?
1) Sempre
5) Quasi sempre
6) Quasi mai
7) Mai
SUGGERIMENTI:

RACCOMANDEREBBE LA STRUTTURA AD UNO DEI SUOI FAMILIARI/CONOSCENTI?

SI

NO

Se NO per quale motivo:
