

"Il Giardino"
Residenza per anziani



Carta dei Servizi

Via Borri, 5-42011 Bagnolo in Piano
Telefono 0522-953888 Fax 0522-957111
e-mail residenzailgiardino@anniazzurri.it
www.anniazzurri.it

La Carta dei Servizi, a tutela del diritto di salute e informazione del cittadino, descrive i servizi erogati, così da rendere possibile la vigilanza sulle modalità e sulla qualità delle forme di assistenza.

Residenza Anni Azzurri "Il Giardino" ha redatto la propria Carta dei Servizi, oltre che allo scopo sopra citato, per far conoscere:

- ✧ l'ambiente specifico;
- ✧ gli elementi distintivi della propria offerta;
- ✧ i valori e gli obiettivi che sono costantemente alla base dell'organizzazione, quali:

rispetto della dignità dell'ospite

L'organizzazione persegue l'obiettivo di garantire all'ospite protezione e sicurezza, incentivandone l'autostima e pianificando con attenzione il progetto di cura attraverso un approccio multiprofessionale.

assistenza, cura e una più generale tutela del benessere e della vita di relazione dell'ospite al fine di conservarne le capacità cognitive e funzionali

Il nostro ruolo è quello di supportare la progettualità dell'ospite, stimolandone l'attività relazionale e fornendo sostegno nei momenti di difficoltà

collaborazione con la famiglia

Residenze Anni Azzurri ritiene indispensabile la collaborazione con i familiari, considerando le loro visite la miglior "terapia" per l'ospite. Si mette quindi a disposizione delle famiglie al fine di agevolare l'accesso alla Residenza e alla condivisione dei momenti di vita e ricreativi che si svolgono all'interno ed all'esterno del servizio

integrazione con il territorio

Consapevoli del beneficio tratto dai nostri ospiti nel mantenere un legame con la città progettiamo le attività di socializzazione e riabilitazione, prevedendo attività da svolgere all'esterno della Residenza ed in collaborazione con il territorio. Crediamo nel ruolo sociale ricoperto dai servizi alla persona e siamo orgogliosi di poter offrire il nostro contributo accogliendo a scopo formativo quanti decidono di dedicarsi allo studio delle professioni sociali e sanitarie. Promuoviamo la collaborazione con le associazioni di volontariato che riteniamo patrimonio importante della nostra società.

I VALORI dell'AGIRE come DIRITTI dell'OSPITE

Nel suo operare Residenza *Anni Azzurri Il Giardino* si ispira alla “Carta europea dei diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza e di cure a lungo termine” ed ai seguenti valori:

∞ COMPETENZA E PROFESSIONALITA'

- aggiornamento continuo
- passione
- curiosità professionale
- confronto multidisciplinare

∞ TRASPARENZA E LIBERTA' DI SCELTA

- diffusione delle informazioni
- regole chiare e condivise
- imparzialità e lealtà

∞ EFFICACIA ED EFFICIENZA

- orientamento verso la qualità dei risultati
- attenzione ai bisogni degli ospiti
- continuità e flessibilità d'azione

∞ COMUNICAZIONE

- diritto di informazione chiara ed esauriente
- diritto di critica

∞ EMPATIA

- rispetto della dignità della persona
- disponibilità all'ascolto
- personalizzazione del servizio
- rispetto della privacy

∞ INTEGRAZIONE

- collaborazione-cooperazione
- lavoro d' équipe

DESCRIZIONE

Residenza Anni Azzurri "Il Giardino"

VIA BORRI,5

Tel 0522-953888 Fax 0522-957111

È un edificio disposto su 3 piani dotato di ampio terrazzo e collocato all'interno di una vasta area verde attrezzata a giardino. Adiacente al Centro Commerciale in prossimità del centro di Bagnolo in Piano, dispone di un comodo parcheggio anteriore.

Il piano terra ospita una luminosa hall con reception, bar, uffici, palestra, servizi, sala pranzo e sale polifunzionali.

Il primo ed il secondo piano sono riservati alle degenze ed ai servizi di nucleo.

La capacità ricettiva è di 80 posti letto Casa Protetta. Dispone di camere, singole e doppie, tutte con servizi igienici autonomi provvisti di doccia, telefono, TV, ogni posto letto è dotato di allarme d'emergenza, luce individuale, letti articolati. La Residenza è dotata di impianto di condizionamento e impiantistica elettronica funzionale alle camere ed alla sorveglianza.



I SERVIZI EROGATI

Residenza Anni Azzurri "Il Giardino" fornisce nella sua funzionale struttura i seguenti servizi e forme di assistenza:



SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA



SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA



SERVIZIO FARMACIA



SERVIZIO DI RIABILITAZIONE



SERVIZIO DI ANIMAZIONE



SERVIZI ALBERGHIERI



SERVIZI AMMINISTRATIVI



SERVIZI ACCESSORI

□ SERVIZIO DI ASSISTENZA **ALLA PERSONA**



Ruoli Professionali:

🌀 **Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)** forniscono 24 ore su 24 assistenza tutelare, nel rispetto dei parametri assistenziali definiti dalla Regione Emilia Romagna.

🌀 **Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.)** coordina e supervisiona le attività assistenziali e offre all'ospite ed ai familiari un aiuto nella gestione delle pratiche relative all'ottenimento degli ausili eventualmente necessari.

Azioni: Il servizio supporta ed aiuta l'ospite durante le seguenti attività:

- 🌀 *alzata della mattina, riposi pomeridiani e notturni*
- 🌀 *alzata* (dalle 6,30 alle 8,30; dalle 9,30 alle 10,45 le alzate programmate e personalizzate per bisogni e condizioni sanitarie specifiche)
- 🌀 *riposo pomeridiano* (dalle 12,30 alle 16,30)
- 🌀 *riposo notturno* (dalle 19,00 alle 21,00-22,00): dalle 21,00 alle 06,30 gli operatori compiono controlli programmati, cambi, posture, idratazioni.
- 🌀 *igiene personale e cura della persona*
- 🌀 *igiene del viso, delle mani, rasatura, cura dell'abbigliamento*
- 🌀 *bagno a cadenza settimanale*
- 🌀 *assunzione dei pasti* (assistenza parziale o completa, a seconda dei bisogni dell'ospite)
- 🌀 *cura della camera e degli effetti personali* (cambio settimanale del letto o secondo necessità, della biancheria al bisogno, riordino periodico di armadi e comodini in collaborazione coi familiari, pulizia periodica degli ausili (carrozine, tripod, deambulatori)
- 🌀 *supporto socio-relazionale* (conoscenza della persona, del suo passato, di desideri, bisogni ed aspettative)

Obiettivi: Ogni attività svolta ha lo scopo di assistere attivamente l'ospite, stimolandone le capacità residue ed evitando di sostituirsi a lui per quanto è possibile.

□ SERVIZIO **DI ASSISTENZA SANITARIA**



Ruoli professionali:

✧ **Responsabile Sanitario**

Visita tutti i nuovi ospiti per escludere la presenza di malattie contagiose o nocive alla comunità dei residenti e li controlla periodicamente. Mantiene i rapporti con i parenti degli ospiti e fornisce loro informazioni attraverso colloqui e la condivisione del PAI. Collabora con il responsabile della Residenza per la formazione del personale. Cura i rapporti con i medici di base degli ospiti. Partecipa alle riunioni di equipe e collabora alla stesura del PAI.

✧ **Medico di Base dell'ospite** La continuità assistenziale sanitaria deve essere garantita tramite visite programmate secondo i bisogni sanitari specifici. A tale medico, in quanto responsabile, del caso l'Ospite dovrà rivolgersi in caso di necessità.

✧ **Medici specialisti** La struttura garantisce l'organizzazione a domicilio delle visite specialistiche che lo consentono avvalendosi di liberi professionisti contattati per conto dell'ospite o del familiare.

✧ **Infermiere** Presente in Residenza 24 ore su 24 provvede alla somministrazione dei farmaci, alle medicazioni ed a tutte le attività infermieristiche più specifiche; mantiene i contatti con i presidi ospedalieri, prenotando visite specialistiche ed automezzi per raggiungere i vari centri sanitari del territorio (resta a carico del parente l'accompagnamento dell'ospite e l'eventuale costo del trasporto)

Azioni: prevenzione, diagnosi e cura della persona, coordinamento sanitario.

Obiettivi: garantire in modo competente, professionale, continuativo ed efficace la salute ed il benessere degli ospiti

 **SERVIZIO FARMACIA**



Azioni:

La struttura garantisce agli ospiti la fornitura quotidiana feriali di farmaci di uso corrente, con particolare tempestività in caso di urgenze. Su richiesta dell'ospite o del familiare provvederà all'acquisto dei farmaci non mutuabili.

Obiettivi: tempestiva fornitura farmaci



SERVIZIO DI RIABILITAZIONE



Ruoli professionali:

⌘ **Fisioterapisti** presenti dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16,30.

La struttura dispone di palestra attrezzata e di un servizio di riabilitazione orientato, non solo al **mantenimento delle condizioni psico-fisiche** dell'anziano, ma anche al **recupero post-operatorio e/o post-ricovero** mirato, in collaborazione con le altre figure professionali, ad un miglioramento fisico generale per quanti necessitano solamente di un periodo di convalescenza prima del ritorno al domicilio.

Azioni: Al momento dell'ingresso gli ospiti vengono presi in carico dai fisioterapisti e dal Responsabile Sanitario, che valuteranno le necessità riabilitative di ogni ospite attraverso la programmazione di percorsi personalizzati ed informeranno il parente sui tempi e le modalità dei trattamenti.

Obiettivi: raggiungimento della massima efficienza psico-fisica del paziente, per il miglioramento della sua qualità di vita e, quando possibile, per un suo veloce reinserimento sociale.





SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Ruoli professionali:

😊 **Animatore:** Tecnico della socializzazione e delle emozioni, è colui che, valorizzando ogni singolo come persona unica ed irripetibile, controlla le variazioni psico-emozionali degli ospiti, favorisce la continuità degli stili di vita ed il mantenimento degli interessi, raccoglie e divulga informazioni sui bisogni personali, stimola i legami e le relazioni in collaborazione con le altre figure professionali e la famiglia.

E' presente in Residenza per la programmazione e la gestione delle attività dal lunedì al sabato.

Azioni:

- lettura quotidiani e riviste
- ginnastica di gruppo
- attività di stimolazione cognitiva e della memoria
- attività manuali
- organizzazione di uscite organizzate e feste

Obiettivi: stimolare-mantenere le abilità psico-fisiche dell'ospite, stimolare i rapporti con l'ambiente, favorire i legami col territorio, la famiglia, e gli altri pazienti, limitare l'evoluzione del percorso involutivo nell'anziano valorizzandolo nella quotidianità.

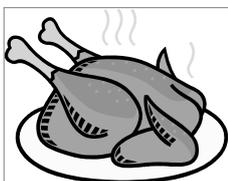


SERVIZI ALBERGHIERI

Obiettivi del servizio alberghiero: garantire un'alimentazione adeguata

in base alle esigenze dietetiche, personalizzare il servizio secondo gusti e bisogni, assicurare igiene degli ambienti e cura alla persona.

Ristorazione



Ruoli professionali:

♂ *Cuoche e addetti alla cucina* preparano i pasti nella cucina interna alla struttura.

Azioni:

I pasti vengono serviti all'ospite preferibilmente in sala da pranzo seguendo un menù quotidiano diversificato (per ogni pasto diverse sono le opzioni di primo, secondo e contorno, in più frutta, dolce e bevande) o preparato rispettando i regimi dietetici personalizzati. Il menù è stagionale e varia giornalmente, ripetendosi ogni 4/5 settimane.

Per motivi igienico-sanitari a tutela della salute dell'anziano si sconsiglia di portare o somministrare alimenti preparati a domicilio.

E' possibile consumare pasti con i parenti ospitati in Residenza previa comunicazione alla Direzione, per garantire una migliore organizzazione al servizio.

Orari:

- colazione: 8,30-9,15
- merenda: 10,30-11,00
- pranzo: 11,30-13,30
- merenda: 16,00-16,45
- cena: 17,30-19,30
- camomilla serale: 21,30-22,00

L'orario dei pasti potrebbe essere diversificato al fine di permettere agli ospiti più bisognosi di aiuto di avere maggior tempo a loro disposizione per alimentarsi.

Servizio lavanderia



Agenti: *lavanderie esterne convenzionate*

Azioni: Il servizio lavanderia provvede al lavaggio della biancheria alberghiera in dotazione alla Residenza (lenzuola, federe, tovaglioli...).

La biancheria personale degli ospiti, appositamente numerata prima dell'ingresso, può essere lavata all'interno tramite il servizio di una lavanderia convenzionata specializzata, il cui costo è a carico del cliente. I familiari devono garantire all'ospite un'adeguata dotazione di biancheria e di abiti personali), nonché la sostituzione dei capi usurati (si consigliano indumenti in cotone o felpa di cotone che garantiscono comfort ed una buona resistenza al lavaggio ad alte temperature, per quest'ultimo motivo è vivamente sconsigliato l'uso di capi in pura lana). L'amministrazione non interviene in caso di danneggiamento o smarrimento dei capi.

Pulizie



Il servizio di pulizia è affidato a ditte esterne e assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura, con particolare attenzione alla pulizia quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni interni alle camere, agli spazi e servizi comuni.





SERVIZI AMMINISTRATIVI

Reception

E' in funzione tutti i giorni dalle 9,00 alle 20,00 e fornisce informazioni sugli orari di visita, sui servizi interni e loro ubicazione.

Direzione



La direzione e/o le RAA sono a disposizione del pubblico dal lunedì al sabato dalle 8,00 alle 20,00, la domenica ed i giorni festivi dalle 8,00 alle 13,00, per fornire informazioni sul servizio, prassi di ingresso, rette (composizione e modalità di pagamento), sulle pratiche relative alla permanenza dell'anziano in Residenza. Svolge funzioni di depositario di valori consegnati dall'ospite, dietro autorizzazione scritta. La Direzione e/o le RAA sono sempre a disposizione di ospiti e parenti per accogliere *reclami* o *gradimenti* attraverso segnalazioni verbali e scritte.

Servizio Religioso



Presso la struttura viene settimanalmente celebrata la SS. Messa.

SERVIZI ACCESSORI (a pagamento)

Riviste e Giornali



Quotidiani e settimanali possono essere consegnati a domicilio direttamente dall'edicola, previa prenotazione da parte degli ospiti.

Pedicure



Servizio prestato da libero professionista presente in struttura ogni 15 giorni.

Parrucchiera-Barbiere



Servizio prestato da libero professionista presente in struttura ogni 15 giorni.

Pacchetto Ortopedico-Neurologico "ACUTI"

Indicato per persone con recenti disabilità motorie di origine traumatica e sindromi ipocinetiche da allettamento prolungato.

Cardine del progetto riabilitativo è la tempestiva presa in carico della persona al fine di rieducare le abilità motorie presenti.

Finalità: stimolazione funzionale delle abilità presenti e rieducazione volta al rientro al domicilio.

Il trattamento prevede: sedute quotidiane fisioterapiche personalizzate; eventuale utilizzo di apparecchiature elettromedicali ove prescritto.

Elenco prestazioni fruibili

Di seguito elenco delle prestazioni e delle visite specialistiche fruibili, che variano per numero e composizione sulla base delle singole esigenze, con durata indicativa del percorso dalle due alle quattro settimane.

- ✧ Fisioterapia personalizzata 30-60 min(su indicazione dello specialista):
- ✧ Kinesi Terapia Passiva
- ✧ Kinesi Terapia Attiva
- ✧ Massoterapia Decontratturante
- ✧ Massoterapia Linfodrenante
- ✧ Percorsi Riabilitativi in palestra
- ✧ Terapia fisica (Tens)
- ✧ Consulenza Protesica/Ausili

Pacchetto "ANTALGICO"

Indicati per persone con progressivo decadimento funzionale di autonomia motoria su base degenerativa o correlato ad interventi chirurgici.

Punto fondamentale è la risoluzione della problematica algica. Il dolore infatti è il primo inibitore della mobilità e la sua risoluzione ha un'importante valenza nella restituzione dell'autonomia.

Finalità: stimolazione funzionale delle abilità residue e controllo della sintomatologia algica.

Il trattamento prevede: sedute quotidiane fisioterapiche personalizzate;eventuale utilizzo di apparecchiature elettromedicali ove prescritto.

Elenco prestazioni fruibili

Di seguito elenco delle prestazioni e delle visite specialistiche fruibili,che variano per numero e composizione sulla basa delle singole esigenze,con durata indicativa del percorso dalle due alle tre settimane

- ✧ Fisioterapia personalizzata 30 min:
- ✧ Kinesi Terapia Passiva
- ✧ Kinesi Terapia Attiva
- ✧ Massoterapia Decontratturante
- ✧ Massoterapia Linfodrenante
- ✧ Percorsi Riabilitativi in palestra
- ✧ Terapia fisica (Tens)
- ✧ Consulenza Protesica/Ausili

ORGANIGRAMMA della Residenza

Il personale che opera all'interno della Residenza *Anni Azzurri Il Giardino* è costituito da:

- § *Coordinatore Responsabile(Direttore)*
- § *Responsabile Sanitario*
- § *Responsabile Attività Infermieristiche*
- § *Infermieri*
- § *Fisioterapisti*
- § *Responsabili delle Attività Assistenziali (RAA)*
- § *Addetti all'assistenza di Base (OSS)*
- § *Animatore*
- § *Addetti di segreteria e centralino*
- § *Addetti al servizio alberghiero*
- § *Manutentore*



MODALITA' DI ACCESSO

L'ammissione dei Clienti nella struttura avviene previo colloquio conoscitivo con i responsabili di Residenza, durante il quale vengono raccolte informazioni dettagliate sulle condizioni socio - sanitarie - assistenziali dell'ospite e descritte le condizioni economiche e le norme previste dal regolamento di gestione della Residenza.

La Direzione consiglia di concordare ove possibile l'orario di ingresso in Residenza, al fine di garantire all'ospite una migliore accoglienza.

Nella stessa giornata di ingresso Ospite e familiari devono rivolgersi alla Direzione e/o alle RAA per compiere le formalità burocratiche - amministrative:

✎ Ritirare il regolamento interno della Residenza con l'allegato modulo di consenso ai fini della normativa per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali che dovrà, dopo averne preso visione, essere riconsegnato firmato entro 7 giorni.

✎ Fissare il colloquio conoscitivo con il medico di Residenza che dovrà avvenire entro 7 giorni dall'ingresso.

L'Ospite dovrà essere in possesso dei seguenti documenti:

- ◇ *documento di riconoscimento in corso di validità (carta d'identità, patente, libretto di pensione)*
- ◇ *tessera sanitaria*
- ◇ *codice fiscale*
- ◇ *copia delle cartelle cliniche di ricoveri effettuati presso strutture ospedaliere o case di cura (lettere di dimissioni, esami di laboratorio, raggi)*
- ◇ *questionario di ammissione compilato dal medico curante in cui sia attestata l'attuale situazione sanitaria e la terapia farmacologica in atto*
- ◇ *nominativo del medico di famiglia, numeri telefonici ed orari di visita ambulatoriale*
- ◇ *nominativi dei familiari e relativi recapiti telefonici.*

Per un miglior soggiorno si consiglia di portare gli effetti personali occorrenti agli ospiti, nonché capi di abbigliamento confortevoli per poter partecipare alle attività diurne che si svolgono in Residenza.



ORARI DI VISITA

L'accesso alla struttura è caratterizzato da grande flessibilità d'orario in modo da favorire al massimo la possibilità di visita agli ospiti da parte di parenti ed amici, le strutture sono quindi aperte al pubblico tutti i giorni dalle 8,00 alle 20,00.

Si consiglia comunque di evitare se possibile le prime ore del pomeriggio per permettere ai pazienti la massima tranquillità durante il riposo pomeridiano.

E' consentita la presenza dei parenti che lo gradissero al momento del consumo dei pasti nel caso ciò avvenga nelle sale da pranzo si precisa che l'ingresso, per motivi di igiene, è concesso al massimo ad un parente per ospite.

REGOLAMENTO INTERNO

DIRITTI e DOVERI

- ✓ Ogni Ospite ha il diritto di essere assistito ed ascoltato con attenzione e cortesia nel rispetto della dignità della persona e delle credenze politiche e religiose. Residenze Anni Azzurri s.r.l., al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei principi ai quali la Società si ispira per raggiungere i propri obiettivi, ha predisposto il Codice Etico consultabile sul sito www.anniazurri.it. Ospite e familiari godono del diritto di informazione e critica per tutto ciò che concerne lo stato di salute e le condizioni assistenziali del soggetto.
- ✓ Tutti coloro che assistono gli Ospiti della Residenza sono tenuti a collaborare per garantire risposte adeguate ai singoli bisogni, assicurando rispetto alla riservatezza ed alla privacy di ciascuno. In caso i familiari desiderassero avvalersi di badanti sarà necessario sottoscrivere apposito regolamento in cui è specificata la natura delle attività permesse dal familiare alla stessa, si specifica comunque che **non è permesso ai familiari ed alle badanti mobilitare autonomamente gli ospiti.**
- ✓ Il personale si riserva la facoltà di far uscire dalle stanze degli ospiti i familiari durante l'effettuazione di interventi sanitari o di igiene.
- ✓ Agli Ospiti è richiesto, al fine di garantire una convivenza il più possibile equilibrata e tranquilla, il rispetto delle regole di vita comunitaria, compreso il divieto di fumare nei nuclei e negli spazi comuni della Residenza.
- ✓ All'ingresso l'ospite deve fornire tutti i dati personali, anagrafici, sanitari, ed i dati di un referente responsabile.
- ✓ Ha la possibilità sotto sua personale responsabilità di portare nella propria stanza suppellettili ed oggetti personali nonché apparecchi audiovisivi, telefonici ed altro, nel rispetto dei diritti degli altri ospiti.
- ✓ Non è consentito l'utilizzo di stufe elettriche, ferri da stiro, fornelli, tenere vasi o biancheria alle finestre ed altri oggetti che possano costituire pericolo o disdoro.
- ✓ La Direzione si riserva la facoltà di assegnare una diversa camera o posto a tavola, informando preventivamente l'ospite e il familiare, qualora ciò sia richiesto da motivate esigenze di vita comunitaria.
- ✓ L'ospite, a sua personale responsabilità, può uscire liberamente dalla Residenza, dandone comunicazione al personale in servizio e previa autorizzazione del personale sanitario, compilando apposita modulistica reperibile in portineria.
- ✓ Gli Ospiti sono invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro; la Direzione non si assume responsabilità alcuna per gli oggetti

conservati direttamente e personalmente dagli ospiti declina, inoltre ogni responsabilità in caso di rottura o smarrimento di protesi o ausili personali (es. occhiali, protesi dentale o acustiche, ecc...).

✓ E' vietato portare e somministrare agli ospiti alimenti a base di uova, latte, panna, crema e dolci, torte ed ogni altra preparazione che richieda una conservazione controllata e/o refrigerata.

✓ Le indisposizioni di carattere leggero e di breve durata vengono curate in Residenza in caso di malattie acute o contagiose o se si rendessero necessarie terapie specialistiche o indagini diagnostiche l'ospite, su richiesta del medico curante, dovrà essere trasferito in ospedale o comunque dimesso dalla Residenza.

RETТА

modalità di pagamento composizione retta e quote

Dal 1° gennaio 2019

<i>Il Giardino</i>	<i>Camera Singola</i>	<i>Camera Doppia</i>
<i>Non Autosufficiente</i>	<i>€ 106,00</i>	<i>€ 87,00</i>
<i>Autosufficiente</i>	<i>€ 96,00</i>	<i>€ 76,00</i>

✓ La retta, differenziata per tipologia di camera e per grado di autosufficienza dell'ospite, *comprende* vitto, alloggio, assistenza tutelare diurna e notturna, assistenza sanitaria ed infermieristica, servizio di animazione, programma di mantenimento motorio e lavaggio della

biancheria alberghiera in dotazione in Residenza.

- ✓ Sono *escluse* dalla retta le seguenti prestazioni: lavaggio della biancheria personale dell'ospite, trasporti, spese telefoniche, ticket, farmaci, protesi, presidi sanitari non mutuabili, onorari e compensi per prestazioni a titolo personale (visite specialistiche a pagamento, parrucchiere, barbiere, podologo, progetti riabilitativi con fisioterapista dedicato), oneri per allacciamenti, utenze ed abbonamenti individuali.
- ✓ La Residenza, su richiesta dell'ospite o del familiare, provvederà alle spese relative alle prestazioni non fornite direttamente dalla stessa provvedendo al riaddebito degli imposti sostenuti nella fattura mensile.
- ✓ *Entro i primi 10 giorni del mese verrà pagata anticipatamente* la retta del mese in corso, più le eventuali spese consumate nel mese precedente.
- ✓ La retta verrà periodicamente adeguata all'incremento del costo della vita secondo gli indicatori stabiliti dall'ISTAT e in caso di rinnovi contrattuali
- ✓ Sia l'Ospite che la Residenza hanno *il diritto di recedere dal contratto con il preavviso di 15 giorni*. La parte inadempiente sarà tenuta al risarcimento dei giorni di mancato preavviso in ragione della retta di degenza.
- ✓ Le assenze dovute a ricovero ospedaliero danno luogo ad una *riduzione del 20 % della retta giornaliera*; qualora le assenze siano causate da motivi diversi, si concorderanno con la Direzione le specifiche condizioni economiche.
- ✓ La Direzione ha diritto di dimettere l'ospite inadempiente riservandosi altresì, le opportune azioni legali per il recupero del credito maturato anche nei confronti del referente responsabile e/o dei familiari tenuti al mantenimento dell'ospite ai sensi dell' art. 433 del Codice Civile.
- ✓ La Direzione, previa comunicazione ai familiari, si riserva la facoltà di modificare la retta con un mese di preavviso, qualora lo esigano le modificate condizioni fisiche dell'ospite.

RESPONSABILITA' DELLA RESIDENZA:

- ✓ La responsabilità della conduzione della Residenza è del titolare dell'autorizzazione amministrativa.

- ✓ Al medico di base dell'ospite compete la responsabilità terapeutica.
- ✓ La Residenza non può adottare misure coercitive e limitanti la libertà personale dell'ospite, se non dietro prescrizione medica e comunque nel rispetto delle linee guida al sostegno delle azioni di tutela e di garanzia dell'anziano non autosufficiente. Pertanto l'allontanamento spontaneo, cadute accidentali, lesioni volontarie ed involontarie, uso improprio di attrezzature ed impianti non determinano alcuna responsabilità da parte della Residenza.

RESPONSABILITA' DELL' OSPITE:

- ✓ La Residenza declina ogni responsabilità in caso di comportamenti lesivi dell'ospite nei confronti di altri ospiti, del personale o di visitatori.
- ✓ L'ospite e/o il suo referente sono tenuti a rispondere degli eventuali danni, anche involontari, provocati alle attrezzature ed agli impianti della Residenza.

RECLAMI E SUGGERIMENTI:

- ✓ L'ospite e/o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, mancato rispetto del presente regolamento di gestione e comunque dei diritti inalienabili di ogni persona, sono pregati di rivolgersi direttamente alla Direzione della Residenza che provvederà in merito.
- ✓ La Direzione accoglierà con interesse ogni suggerimento stimolo o proposta volti a migliorare la qualità del servizio reso.

*La Direzione
Residenza Anni Azzurri
Il Giardino*

Ho ricevuto informazioni dal Sig./ra

Con il ruolo di _____

Residenze Anni Azzurri s.r.l.

DECRETO LEGISLATIVO 30 giugno 2003 n. 196 “CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI”

- #** La struttura effettua trattamento di dati personali per le finalità derivanti dal servizio svolto dall' Ente.
- #** I dati sono trattati in modo lecito e secondo correttezza, in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003.
- #** Il trattamento dei dati personali è effettuato da personale espressamente ed esplicitamente incaricato.
- #** il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.
- #** L'accesso agli uffici in cui possono essere effettuati trattamenti dati è limitato ai non incaricati, laddove previsto, per modalità e tempi, allo stretto necessario per usufruire del servizio dell'ufficio stesso.
- #** Ogni persona non esplicitamente incaricata è diffidata dall'accedere, appropriarsi, diffondere o comunicare a terzi i dati stessi.
- #** Qualunque violazione delle prescrizioni stabilite dall'Ente a tutela della riservatezza o delle misure di sicurezza predisposte è punita secondo quanto previsto dagli articoli 161 e seguenti del D. Lgs. 196/2003.

