



azienda pubblica per i servizi alla persona
Via Circondaria Nord, 39
41013 Castelfranco Emilia (MO)

LA CARTA DEI SERVIZI

Sommario

LA STORIA DELL'ENTE.....	4
AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI.....	4
VALORI DI RIFERIMENTO	5
ORGANI DELL'ASP	6
I SERVIZI PER GLI ANZIANI.....	7
L'OFFERTA DEI SERVIZI	8
ACCESSO.....	8
<i>METODOLOGIA DI LAVORO: IL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE</i>	10
CASA RESIDENZA PER ANZIANI.....	11
<i>LA RETTA.....</i>	14
<i>LE DIMISSIONI.....</i>	14
CENTRO DIURNO PER ANZIANI.....	15
<i>LA RETTA.....</i>	16
<i>LE DIMISSIONI.....</i>	16
IL PERSONALE IMPEGNATO NEI SERVIZI	17
IL CONTRATTO DI OSPITALITA'	20
I RAPPORTI AMMINISTRATIVI	20
VALUTAZIONE DELLA QUALITA' ASSISTENZIALE	21
DIRITTI DEGLI OSPITI	22
DOVERI DEGLI OSPITI	23
PARTECIPAZIONE	24
INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2016/679 E CODICE DELLA PRIVACY D.LGS 196/03 S.M.I	25
DICHIARAZIONE DI RICEVUTA INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E PRESTAZIONE DEL CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEGLI STESSI NEI CASI RICHIESTI DALLA LEGGE	36
CONTATTI	38

ALLEGATI:

- ALLEGATO A - Regolamento del servizio Casa Residenza
- ALLEGATO B - Regolamento del servizio Centro Diurno
- ALLEGATO C - Contratto di ospitalità nella Casa Residenza
- ALLEGATO D – Contratto di ospitalità nel Centro Diurno
- ALLEGATO E – Modulo per reclami, segnalazioni e suggerimenti

Gentile Ospite,

nel darLe il benvenuto, desideriamo fornirLe alcune informazioni che Le potranno essere utili per la permanenza nei nostri Servizi.

L'opuscolo che sta leggendo è la "CARTA DEI SERVIZI".

Si tratta di un semplice strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura ed i servizi che Le vengono messi a disposizione e che Lei ha diritto di esigere.

Attraverso la "Carta dei Servizi" questo Ente rende noti gli impegni che si assume nei Suoi confronti e si augura di rispondere al meglio ai Suoi bisogni ed aspettative.

La Carta dei Servizi è l'atto fondamentale con il quale questo Ente rappresenta in modo trasparente - nei confronti degli ospiti, dei loro familiari, delle Istituzioni e di tutta la popolazione - l'organizzazione e le caratteristiche dei servizi che gestisce e delle prestazioni erogate, i valori a cui si ispira, le regole di accesso e funzionamento dei servizi, i diritti e i doveri che l'azienda e gli utenti reciprocamente si impegnano a rispettare, le modalità con le quali promuovere e favorire la partecipazione e il confronto con le famiglie e con i soggetti rappresentativi degli utenti del territorio.

Mentre La ringraziamo per aver scelto la nostra struttura, rimaniamo a disposizione Sua e della Sua famiglia per ogni chiarimento.

LA STORIA DELL'ENTE

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona di Castelfranco Emilia (MO) denominata "Delia Repetto", è una un'Azienda Pubblica costituita per trasformazione della "Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza Delia Repetto", una Istituzione che accoglieva anziani residenti nei soli Comuni di Castelfranco Emilia (MO) e di San Cesario sul Panaro (MO).

Dalla documentazione storica in possesso dell'Ente, la cessata I.P.A.B. svolgeva la propria attività da oltre cento anni.

Venne infatti eretta ad Ente morale con R.D. 5/5/1887 sotto la denominazione di "Ricovero Ospedale" per le deliberazioni del Consiglio Comunale 6/7/1886 e della Congregazione di Carità 13/5/1887, rese esecutive a norma di legge ed ebbe il proprio regolamento di Amministrazione interno approvato con le deliberazioni della Giunta Comunale 5/12/1902 n. 3881 e della Congregazione di Carità in data 8/12/1902 n. 1441.

L'Ente venne decentrato dall'E.C.A. ed affidato ad una Amministrazione autonoma con R.D. 5/9/1938 e successivamente fu classificato Ospedale di III categoria con Decreto Prefettizio 23/8/1939 n. 19760. Giusto il disposto dell'art. 5 dello Statuto 5/5/1887 venne amministrato da quest'ultima.

L'Ospedale sorse attraverso il concorso del Comune, delle rendite dell'Istituto, da lasciti ed elargizioni da privati.

Per effetto della Legge regionale 12/3/2003, n. 2 – Titolo V – l'I.P.A.B. venne trasformata in ASP - Azienda Pubblica di Servizi alla Persona – con deliberazione della Giunta Regionale 26/5/2008, n. 746.

L'Ente ha un proprio Statuto approvato dalla Giunta regionale che ha costituito l'Azienda nel quale, fra l'altro, si prevede che l'ASP ha come finalità: "l'organizzazione e l'erogazione di servizi sociali e socio – sanitari, secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano di Zona e nel rispetto degli indirizzi definiti dall'Assemblea dei soci".

L'Azienda persegue la predetta finalità in integrazione con i servizi socio-sanitari territoriali locali ed opera nell'ambito degli indirizzi programmatici della Regione e di zona sottoscritti a livello di Distretto sanitario dell'Azienda USL di Modena.

Gli attuali servizi e gli interventi svolti dall'Azienda sono rivolti alle persone residenti nei sei Comuni del distretto, soci dell'ASP: Bastiglia (MO), Bomporto (MO), Castelfranco Emilia (MO), Nonantola (MO), Ravarino (MO) e San Cesario sul Panaro (MO).

AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI

Le strutture residenziali e semi-residenziali per anziani in Emilia Romagna sono servizi socio-sanitari e, in quanto tali, sono tenute ad ottenere l'Autorizzazione al funzionamento (DGR N.564/2000) e l'Accreditamento (DGR N. 514/2009) laddove esercitano servizi per conto degli Enti pubblici locali.

VALORI DI RIFERIMENTO

La gestione dei servizi dell'ASP "Delia Repetto" di Castelfranco Emilia (MO) si ispira ad alcuni principi fondamentali che risiedono nelle norme, nello Statuto e nelle linee programmatiche dell'Azienda.

Imparzialità:

L'accesso ai servizi avviene in base ad un ordine di priorità determinato dagli Enti committenti sulla base della gravità delle condizioni in cui si trova l'anziano.

Uguaglianza ed equità:

I servizi sono forniti senza discriminazioni, garantendo pari dignità e tutelando le differenze.

Continuità:

. ad ogni utente viene assicurata la regolarità e la continuità de servizio e delle attività assistenziali per garantire e favorire il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale.

Rispetto della dignità della persona:

tutte le scelte sono finalizzate alla valorizzazione dell'anziano come individuo.

Partecipazione:

gli anziani della Casa Residenza e Del Centro Diurno e le loro famiglie hanno il diritto di partecipare e collaborare al miglioramento del servizio e di conoscere, monitorare e valutarne la qualità.

Diritto di scelta:

gli ospiti e i loro familiari hanno diritto di scegliere le attività più confacenti e gradite tra quelle proposte e illustrate nella Carta dei Servizi tenendo conto delle finalità e degli obiettivi specifici.

Efficacia ed efficienza:

per poter rispondere alle esigenze degli ospiti e dei loro familiari, i servizi sono erogati perseguendo l'efficacia e l'efficienza attraverso la qualificata professionalità degli operatori e l'ottimizzazione delle risorse, nel rispetto delle normative e degli standard vigenti.

ORGANI DELL'ASP

Sono organi dell'ASP:

L'ASSEMBLEA DEI SOCI: composta dai Sindaci dei Comuni di Bastiglia (MO), Bomporto (MO), Castelfranco Emilia (MO), Nonantola (MO), Ravarino (MO), San Cesario sul Panaro (MO)

L'AMMINISTRATORE UNICO, nominato dall'Assemblea dei Soci.

L'ORGANO DI REVISIONE CONTABILE.

IL NUCLEO DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DEI DIRIGENTI E RESPONSABILI.

DIREZIONE AZIENDALE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Sede Amministrativa: Via Circondaria Nord, 39 – 41013 Castelfranco Emilia (MO) tel. 059 925880

DIRETTORE: Zini Elena

Contatta il Direttore

Tel. 059/925880

e-mail: direzione@aspedeliarepetto.it

ORARI DI APERTURA UFFICI:

SEGRETERIA/PROTOCOLLO

8,00-13,00 dal Lunedì al Venerdì - (indirizzo e-mail: *info@aspedeliarepetto.it*)

UFFICIO CLIENTI/FORNITORI per contabilità rette/tariffe e certificazioni –

8,00-13,00 dal Lunedì al Venerdì -

(indirizzi e-mail: *fornitori@aspedeliarepetto.it* - *clienti@aspedeliarepetto.it*)

I SERVIZI PER GLI ANZIANI

L'OFFERTA DEI SERVIZI

Secondo quanto indicato negli indirizzi formulati dall'Assemblea dei soci di questo Ente e dal Comitato di Distretto, l'ASP "Delia Repetto", offre attualmente i servizi precedentemente gestiti dalla "IPAB Delia Repetto" di Castelfranco Emilia (MO) da cui ha tratto origine.

Si tratta di un

- servizio residenziale (Casa Residenza) per 62 posti accreditati
- servizio semiresidenziale (Centro Diurno assistenziale) per 25 posti, di cui 20 accreditati e 5 privati. Entrambi i servizi sono ubicati nel Comune di Castelfranco Emilia, in Via Circondaria Nord,39.

L'attuale struttura venne inaugurata nel Giugno 1983 e dopo dieci anni circa è stato avviato un progetto di ampliamento, ristrutturazione e parziale sopraelevazione per effetto di mutate esigenze e normative in materia di autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali.

L'opera nel suo complesso è stata terminata il 30 Settembre 1998.

ACCESSO

La famiglia che si trova nella necessità di usufruire di un servizio residenziale o semi residenziale deve rivolgersi allo sportello sociale dell'Unione Comuni del Sorbara.

Per l'accesso ai posti privati di centro diurno occorre presentare apposita domanda di ammissione al Coordinatore del Centro.

Ingresso in Casa Residenza

Sono ammesse persone anziane e persone adulte con patologie assimilabili a quelle dell'età anziana. I posti disponibili sono unicamente di tipo "convenzionato"

La persona anziana, o i loro familiari, devono rivolgersi ai Servizi Sociali del proprio Comune di residenza, il quale, attraverso un colloquio, verifica l'appropriatezza della domanda e la capacità della struttura prescelta di rispondere alle esigenze presentate. In caso positivo, la persona interessata verrà valutata da un'apposita Commissione distrettuale multidisciplinare (Unità di Valutazione Multidimensionale) e, se ci sono i requisiti, propone l'inserimento dell'anziano/a in una lista d'ingresso distrettuale.

L'ammissione potrà avvenire rispettando l'ordine cronologico della graduatoria; eventuali priorità sono determinate dai Servizi Sociali del Comune.

Ricevuta la comunicazione d'ingresso dal Punto Unico socio sanitario distrettuale, questo Ente contatta la famiglia e concorda tempi e modalità per l'ingresso; l'eventuale rinuncia deve essere fatta per iscritto e viene comunicata al Punto Unico di Castelfranco.

Prima dell'ingresso dell'ospite in residenza è previsto, di norma, un colloquio dei familiari con il Responsabile della Residenza o suo delegato, a cui farà seguito una visita di pre-ingresso da parte del personale assistenziale e sanitario.

Il servizio di Casa Residenza è accreditato e convenzionato. Tutti i posti letto disponibili godono di contributi provenienti dal FRNA (Fondo regionale per la non autosufficienza).

Ingresso in Centro Diurno

Prima dell'ingresso dell'anziano/a nel Centro, la cui idoneità viene comunicata per iscritto dal Punto Unico di accesso distrettuale che provvede alla definizione del Progetto di vita e di cure, è previsto un colloquio dei familiari con il Responsabile del Centro o suo delegato.

Nei primi giorni di ammissione dell'ospite è richiesta una presenza del familiare al fine di facilitarne la permanenza, da concordare col Responsabile del Centro.

L'accompagnamento dell'ospite al Centro e ad eventuali visite specialistiche, rimane a carico dei parenti in grado di provvedervi, i quali potranno avvalersi anche di volontari regolarmente iscritti ad Associazioni di volontariato.

Il tempo di permanenza nel Centro terrà conto del Progetto di vita e di cure dell'ospite predisposto dal Servizio sociale e della disponibilità espressa dall'interessato e/o del proprio familiare.

METODOLOGIA DI LAVORO: IL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE

I Servizi di ASP adottano un metodo di lavoro multidisciplinare che si traduce nella elaborazione di un piano assistenziale individualizzato (PAI) che si prefigge di dare risposta ai bisogni di ciascun ospite riconoscendo così l'unicità della persona. Le figure operanti sono quelle operanti all'interno di ciascun servizio.

Progetto Assistenziale Individuale:

Il PAI definisce gli obiettivi e le attività erogate conseguirli e rappresenta il principale strumento di personalizzazione dell'assistenza.

Nell'ambito della pianificazione del Pai vengono valutate:

- le caratteristiche dell'utente sia sanitarie che assistenziali
- la descrizione dei punti di forza e delle aree di miglioramento
- l'analisi dei bisogni assistenziali, di riattivazione, di relazione e socializzazione
- l'identificazione degli obiettivi assistenziali
- i risultati attesi
- l'identificazione delle metodologie di osservazione e verifica
- l'identificazione delle strategie da adottare

Il PAI viene monitorato ogni 6 mesi o quando si presenta un cambiamento sostanziale nelle condizioni dell'ospite. L'equipe si confronta sull'organizzazione del servizio e sui singoli casi in relazione al PAI condividendone i contenuti con i familiari o con l'utente stesso qualora ne sia in grado.

L'altro importante strumento di lavoro è la Cartella socio sanitaria integrata:

per ogni ospite viene compilata una cartella individuale finalizzata principalmente al monitoraggio degli aspetti sanitari e assistenziali dell'anziano stesso.

Formazione del personale

L'ASP assicura al proprio personale la formazione richiesta dalla normativa vigente in tema di sicurezza, privacy, trasparenza nonché su tematiche assistenziali particolarmente sentite contemplate dall'accreditamento dei servizi.

Volontari e tirocini

L'ASP favorisce la presenza delle associazioni di volontariato. Inoltre ospita tirocini formativi di scuole di formazione e università inerenti con le attività svolte dal servizio.

CASA RESIDENZA PER ANZIANI

62 POSTI ACCREDITATI

La **Casa Residenza** è una struttura socio-sanitaria a carattere residenziale caratterizzata come luogo di vita quotidiano (per accoglienza temporanea o permanente), avente le seguenti finalità:

- garantire la migliore qualità di vita possibile agli anziani residenti.
- garantire residenza e assistenza;
- promuovere e tutelare lo stato di benessere psicofisico;
- offrire occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane;
- offrire stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento delle capacità residue e riattivazione cognitiva e fisica;
- garantire assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il miglioramento e/o mantenimento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato, nell'ottica del massimo recupero possibile delle capacità degli anziani residenti;
- garantire assistenza tutelare completa per tutte le attività quotidiane;

Tale servizio è rivolto ad un'utenza identificabile con anziani non autosufficienti di grado medio o elevato con bisogni assistenziali di diversa intensità (disturbi comportamentali, elevati bisogni sanitari correlati ad elevati bisogni assistenziali, disabilità severe e moderate), non altrimenti assistibili a domicilio.

Il servizio adatta il proprio assetto e funzionamento sulle dinamiche della domanda degli ospiti ed il differente grado di intensità dei bisogni dell'anziano viene gestito incrementando o riducendo la frequenza degli interventi socio-assistenziali, sanitari, riabilitativi presso la sede del servizio.

L'anziano non autosufficiente che utilizza il servizio residenziale di Casa residenza, è un abitante della struttura, nella quale e attraverso la quale trova risposta alla globalità dei suoi bisogni socio-assistenziali e sanitari di base.

L'anziano non autosufficiente che utilizza il predetto servizio residenziale trova all'interno della struttura ed anche presso il proprio specifico ambiente di vita (nucleo, camera), le risposte ai propri bisogni.

Nella Casa Residenza è garantita un'assistenza completa, continuativa e dimensionata al bisogno che si articola in:

- Assistenza di tipo tutelare 24 ore su 24, tesa sia alla cura che alla protezione complessiva delle persone che prevede, anche nelle ore notturne, il controllo delle condizioni psicofisiche, interventi relativi alle posture, all'idratazione ed ai bisogni fisiologici.
- Assistenza per le attività della vita quotidiana e per il mantenimento delle autonomie possibili che prevede, fra l'altro, supporto nei vari momenti della giornata, aiuto per l'alimentazione, l'igiene personale e la cura della persona, compresa igiene e taglio di barba e capelli, manicure e pedicure, stimolando l'anziana/o all'utilizzo delle capacità residue.
- Attività di animazione e di mantenimento delle capacità espressive e relazionali attraverso progetti mirati di socializzazione, intrattenimento, valorizzazione delle biografie individuali e di supporto alla creatività compatibili con le condizioni psicofisiche di ciascun ospite (uscite individuali ed a piccoli gruppi, attività musicali e motorie, gioco delle carte, tombola, cinema, ecc.).

Durante la giornata sono previsti momenti di ricreazione ed occupazione vari che comprendono diverse attività atte alla socializzazione in modo da impegnare gli ospiti secondo le loro esperienze ed attitudini. La programmazione di tali attività è curata da personale qualificato con la collaborazione del personale addetto all'assistenza tutelare e si svolgerà nei giorni e negli orari prestabiliti ed è coordinata con le altre occupazioni degli ospiti, sia al mattino che al pomeriggio. L'ospite ha a disposizione locali dove svolgere le attività occupazionali. Negli stessi spazi potrà trovare TV, libri, giornali e riviste.

L'ospite che si dedica ad attività occupazionali all'interno della struttura fa uso esclusivamente di attrezzature che non pregiudichino la sicurezza personale.

- Assistenza riabilitativa: comprendente la riabilitazione nelle situazioni acute ed il mantenimento e recupero delle capacità psicofisiche dell'anziano nella vita quotidiana; in particolare; assistenza; consulenza ed attività riabilitativa per i trattamenti prescritti dal fisiatra.

Il servizio è reso in relazione alle necessità degli ospiti e su indicazione di un medico fisiatra e del medico curante. Le principali attività di riabilitazione in una palestra attrezzata in modo idoneo. Vengono assicurate le pratiche relative alla prima richiesta dei presidi ed ausili sanitari e di deambulazione all'A.USL di Modena.

- Assistenza sanitaria di base medica ed infermieristica diurna: comprendente attività di prevenzione, cura e riabilitazione allo scopo di garantire la salute e il benessere degli ospiti. L'attività medica di diagnosi e cura è esercitata da un Medico di Medicina Generale. E' prevista la fornitura di farmaci presenti nel prontuario dell'Azienda USL di Modena.

- Servizio di podologia: il servizio è a disposizione degli ospiti per prestazioni aggiuntive alle necessità previste dai piani assistenziali e assolte da personale qualificato.

- Comfort abitativo assicurato da spazi abitativi, sia diurni che notturni, funzionali ed attrezzati per le diverse esigenze della vita quotidiana, da camere da letto adeguate.

- Comfort alberghiero costituito dal servizio ristorazione, lavanderia, guardaroba e pulizia dei locali.

- Servizio ristorazione e servizio dietetico: il servizio elabora menù vari, equilibrati nei nutrienti, con riguardo ai gusti ed alle esigenze dietetiche degli ospiti. I pasti sono prodotti nella cucina di struttura da Ditta specializzata in base a ricette e metodiche consolidate, con l'utilizzo di prodotti selezionati e controllati. I menù garantiscono una pluralità di scelte attente alle caratteristiche delle diverse stagioni e ai piatti della tradizione opportunamente rivisitati in base ad aggiornate indicazioni dietetiche. Il menù è composto da sei primi, cinque secondi, quattro contorni e vengono inoltre garantite diete speciali a seconda delle diverse patologie ed integratori alimentari per gli ospiti affetti da carenze metaboliche, energetiche o masticatorie. I pasti sono serviti a partire dai seguenti orari:

- prima colazione: dalle ore 8:00 alle ore 9:00
- merenda mattutina: dalle ore 10:00 alle ore 10:45
- pranzo in sala: dalle ore 11:45 alle 12:45
- pranzo con vassoi personalizzati al letto: dalle ore 11:30 alle 12:00
- merenda pomeridiana: dalle ore 15:30 alle ore 16:15
- cena in sala: dalle ore 17:45 alle 18:45
- cena con vassoi personalizzati al letto: dalle ore 17:30 alle 18:00
- idratazione serale: dalle ore 20:00

La preparazione dei pasti è affidata a Ditta esterna che provvede alla preparazione di colazioni, pranzo, merende e cena, somministrati sia nelle sale da pranzo, che al letto per gli allettati.

- Servizio parrucchiera e barbiere:

Il servizio viene messo a disposizione degli ospiti nell'apposito locale un giorno alla settimana; in caso di necessità, previo accordo, anche in altri giorni della settimana. Le tariffe sono esposte.

- Servizio lavanderia e guardaroba che comprende:

a) la fornitura, il lavaggio e la sterilizzazione della biancheria da tavola, da letto e da toeletta; il cambio avviene a cadenze prevalentemente settimanali e, comunque, tutte le volte che se ne ravvisa l'esigenza,

b) il lavaggio, stiro e cura dei capi personali prevedendo un cambio a cadenza settimanale o a seconda delle diverse esigenze.

La biancheria da letto, coperte, copriletto, asciugamani da bagno e tovaglioli sono procurati dall'Ente; sono procurati dall'ospite gli indumenti personali. Il servizio di lavanderia è svolto all'esterno della struttura da una Ditta specializzata che provvede al lavaggio ed alla stiratura della biancheria e del vestiario personale degli ospiti. Si assicura anche il rammando dei capi. Il ritiro della biancheria sporca e la consegna di quella pulita sono a cura del personale dipendente.

- Servizio pulizie

assicura quotidianamente, in fascia oraria mattutina e/o pomeridiana, lavaggio e disinfezione di stanze, bagni e locali comuni, con ripasso pomeridiano nei locali maggiormente utilizzati.

Sono affidate a Ditta esterna e comprendono la pulizia delle camere e dei locali comuni. La pulizia è effettuata da personale della Società appaltatrice in orari compatibili con il normale svolgimento delle attività e senza recare eccessivo disturbo agli ospiti.

- Servizio manutenzione

organizzato con personale interno e con il supporto di ditte esterne. Viene assicurata una verifica costante di impianti, ambienti, attrezzature ed arredi, provvedendo a mantenerli efficienti e funzionanti in relazione alle varie esigenze e problematiche che di volta in volta si presentano.

- Culto.

Ogni ospite può farsi assistere dai ministri del culto al quale appartiene. Nel soggiorno della Casa Residenza vi è la celebrazione della Messa al sabato mattina e nelle ricorrenze periodiche concordate col parroco.

- Servizio di trasporto in ospedale e in ambulatori.

La Casa Residenza assicura il trasporto per ricovero ospedaliero, visite specialistiche e visite fiscali per il riconoscimento dello stato di invalidità. La richiesta del servizio viene effettuata dal personale infermieristico.

- Servizio Onoranze funebri.

La Casa Residenza è dotata di una camera mortuaria nella quale viene trasferita la persona deceduta, nel rispetto dell'apposita procedura interna. Compete esclusivamente ai familiari del deceduto la scelta dell'impresa di onoranze funebri a cui affidare la vestizione, la composizione della salma e le varie incombenze di carattere amministrativo. Il personale non fornisce consigli o suggerimenti in proposito.

LA RETTA

La disciplina e la determinazione delle quote di contribuzione a carico degli utenti seguono gli indirizzi della Regione, del Comitato di Distretto e della vigente regolamentazione comunale. Le modalità di corresponsione delle rette sono indicate in un apposito contratto che viene stipulato tra l'utente e il gestore al momento dell'ingresso in Struttura.

Modalità di pagamento:

la fatturazione della retta è mensile, verrà intestata al soggetto fruitore del servizio o suo obbligato con le seguenti modalità di pagamento:

- bonifico bancario
- addebito SEPA in conto corrente
- bollettino postale
- in contanti c/o uno sportello della Banca di riferimento, sede della Tesoreria dell'Ente

Il mancato ovvero ritardato pagamento delle rette mensili comporterà l'invio a mezzo raccomandata del sollecito scritto con fissazione del termine entro cui provvedere, avente valore di costituzione in mora. Trascorso il termine indicato, l'Asp avvierà la procedura legale di recupero del credito con addebito delle spese legali, rivalutazioni ed interessi legali.

In caso di prosecuzione della condizione di morosità, verranno informati i Servizi Sociali territorialmente competenti per le procedure conseguenti.

La retta giornaliera si compone di:

- assistenza alla persona
- prestazioni sanitarie (mediche e infermieristiche)
- prestazioni di fisioterapia
- attività di animazione
- ausili per incontinenza
- ristorazione
- lavanderia e guardaroba
- igiene ambientale

LE DIMISSIONI

Le dimissioni dal servizio di Casa Residenza possono avvenire per le seguenti motivazioni:

- dimissione volontaria dell'ospite, con preavviso di 15 giorni (tramite utilizzo del modulo di "Rinuncia al posto"). Qualora l'uscita venga anticipata, l'ospite è tenuto comunque al pagamento della retta per tutti 15 giorni concordati.
- dimissione disposta con preavviso da parte della Struttura a seguito del verificarsi di condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio
- decesso: sarà a carico della famiglia attivare il servizio di onoranze funebri.

CENTRO DIURNO PER ANZIANI

25 POSTI DI CUI 20 ACCREDITATI E 5 PRIVATI

Il Servizio semiresidenziale per anziani di **Centro Diurno Assistenziale** denominato “La Clessidra”, fornisce assistenza qualificata ad anziani non autosufficienti per soddisfare i bisogni primari e psico-relazionali degli utenti.

È una struttura socio-assistenziale ad integrazione sanitaria a carattere diurno per l'accoglienza temporanea o permanente, avente le seguenti finalità:

- sostenere l'anziano e la sua famiglia per consentirne la permanenza nel proprio contesto di vita anche con modalità di fruizioni flessibili e personalizzate;
- potenziare, mantenere e/o compensare abilità e competenze relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione;
- garantire l'assistenza socio-sanitaria;
- assistere gli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane;
- promuovere e tutelare lo stato di benessere psicofisico;
- offrire occasioni di vita comunitaria, stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, aggregative, di mantenimento delle capacità residue, di mobilitazione e riattivazione cognitiva e fisica;
- garantire assistenza infermieristica e trattamenti riabilitativi per il miglioramento e/o mantenimento dello stato di salute e di benessere dell'ospite.

Tale servizio persegue l'obiettivo di mantenere le capacità residue dell'utente, sia a livello motorio sia psichico evitandone il decadimento, ed anzi, tendendo al recupero. Si propone anche di prevenire le conseguenze di un prolungato isolamento per coloro che vivono soli e non hanno la capacità materiale, né le motivazioni, per uscire dal proprio ambiente e necessitano di una sede stimolante dove possano incontrarsi con gli altri.

Ha tra le proprie finalità la garanzia di un sostegno ed un aiuto all'anziano e alla sua famiglia, il potenziamento, mantenimento e/o compensazione di competenze della persona anziana relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione e assicura la tutela socio-sanitaria.

Fornisce assistenza, occasioni di vita comunitaria, aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere della persona anziana ospitata.

Il Centro è aperto nelle ore diurne dal Lunedì al Sabato dalle ore 7,30 alle ore 19,30, secondo quanto previsto dalla programmazione zonale; è svolto nelle giornate festive infrasettimanali individuate dal Centro all'inizio di ciascun anno.

Il Centro fornisce ai propri utenti un complesso di prestazioni fra di loro integrate, così articolate:

- assistenza tutelare diurna;
- servizio di ristorazione;

- attività di mobilitazione di gruppo, occupazionali, ricreativo-culturali (attività motorie a piccoli gruppi, attività manuali, uscite, attività di gioco, proiezioni, lettura quotidiani, ascolto musica, ecc.);
- assistenza infermieristica

LA RETTA

La disciplina e la determinazione delle quote di contribuzione a carico degli utenti seguono gli indirizzi della Regione, del Comitato di Distretto e della vigente regolamentazione comunale.

Le modalità di corresponsione delle rette sono indicate in un apposito contratto che viene stipulato tra l'utente e il gestore al momento dell'ingresso in Struttura.

Le rette si differenziano tra i posti accreditati e quelli non accreditati, e a seconda se si usufruisce dell'intera giornata o di mezza giornata, di entrambi i pasti o di 1 solo.

Modalità di pagamento:

la fatturazione della retta è mensile, verrà intestata al soggetto fruitore del servizio o suo obbligato con le seguenti modalità di pagamento:

- bonifico bancario
- addebito SEPA in conto corrente
- bollettino postale
- in contanti c/o uno sportello della Banca di riferimento, sede della Tesoreria dell'Ente

Il mancato ovvero ritardato pagamento delle rette mensili comporterà l'invio a mezzo raccomandata del sollecito scritto con fissazione del termine entro cui provvedere, avente valore di costituzione in mora. Trascorso il termine indicato, l'Asp avvierà la procedura legale di recupero del credito con addebito delle spese legali, rivalutazioni ed interessi legali.

In caso di prosecuzione della condizione di morosità, verranno informati i Servizi Sociali territorialmente competenti per le procedure conseguenti.

LE DIMISSIONI

Le dimissioni dal servizio di Centro Diurno possono avvenire per le seguenti motivazioni:

- dimissione volontaria dell'ospite, con preavviso di 6 giorni (tramite utilizzo del modulo di "Rinuncia al posto"). Qualora l'uscita venga anticipata, l'ospite è tenuto comunque al pagamento della retta per tutti i 6 giorni concordati.
- dimissione disposta con preavviso da parte della Struttura a seguito del verificarsi di condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio
- Nel caso vi siano dei cambiamenti significativi nella condizione dell'anziano, sia in senso peggiorativo che migliorativo, il Centro può contattare l'Assistente Sociale di riferimento e in modo integrato, richiedere la rivalutazione del progetto assistenziale.

IL PERSONALE IMPEGNATO NEI SERVIZI

SERVIZIO CASA RESIDENZA PER ANZIANI:

- un Coordinatore responsabile;
- un Medico;
- un Coordinatore Infermieristico
- due Responsabili delle Attività assistenziali di nucleo
- Cinque Infermieri
- un' Animatrice
- due Fisioterapisti part time
- Operatori Socio Sanitari
- un Addetto al guardaroba
- un Addetto alla manutenzione

SERVIZIO DI CENTRO DIURNO PER ANZIANI:

- un Coordinatore delle attività
- Operatori Socio Sanitari
- infermiere secondo necessità
- un' Animatrice

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

- 4 Amministrativi

La **Direzione** dell'Ente è affidata alla figura del Direttore che ha il compito di assicurare l'organizzazione e il buon funzionamento dei servizi.

Il personale amministrativo.

Nell'ufficio Amministrativo dell'ASP di Castelfranco Emilia (MO) prestano servizio quattro Impiegati che seguono tutte le pratiche amministrative inerenti gli ospiti, il personale, la segreteria, la ragioneria e gli acquisti.

Nell'ufficio vengono seguite:

- le fasi amministrative collegate all'ingresso, permanenza e uscita degli anziani dai servizi;
- i rapporti economici tra l'ospite e l'Ente;
- la tenuta della contabilità degli ospiti (calcolo delle rette mensili, gestione delle pensioni incassate direttamente dall'ASP, controllo dei pagamenti, distribuzione delle quote personali ex L.R. 2/85, ecc);
- la rilevazione delle presenze dei dipendenti, la pianificazione ed il controllo degli orari di lavoro, la sostituzione del personale assente in collaborazione con i Coordinatori responsabile e le Responsabili delle Attività Assistenziali;
- tutta la gestione del personale (assunzioni, retribuzioni, rapporti con gli Istituti di Previdenza, collocamento a riposo, ecc...);
- la gestione del Bilancio;
- tutte le pratiche di segreteria.

Il Coordinatore responsabile

Il Coordinatore responsabile di servizio assicura la qualità della vita ed il benessere complessivo degli utenti, garantendo un governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale, in particolare per quanto riguarda l'integrazione tra processi socio-assistenziali e sanitari.

Il Responsabile Infermieristico

Indirizza, pianifica e coordina gli interventi del personale sanitario, programma le visite, coadiuva il medico di Struttura, si occupa di tutti gli aspetti organizzativi e burocratici relativi all'attività sanitaria. Favorisce l'integrazione con le figure dell'area assistenziale.

L'operatore socio sanitario

Garantisce la soddisfazione dei bisogni primari ed aiuta gli anziani nelle attività di vita quotidiane; insieme all'equipe collabora al mantenimento delle capacità psicofisiche e al recupero funzionale. Partendo dalla relazione personale con l'anziano questo operatore agisce come strumento di ascolto e di rilevazione dei bisogni individuando e portando avanti individualmente ed in équipe gli interventi programmati.

Nei servizi di Casa Residenza e di Centro Diurno di Castelfranco Emilia (MO) lavorano oltre trenta Operatori addetti all'assistenza, con rapporto di dipendenza diretta e/o funzionale con l'ASP.

Tutti i dipendenti dell'Ente hanno superato uno specifico corso di formazione regionale che prevede, tra l'altro, una selezione di carattere psico-attitudinale essendo fondamentale possedere e affinare una sensibilità molto attenta anche ai bisogni sociali degli anziani.

Il Responsabile dell'attività assistenziale di nucleo.

Nell'ASP di Castelfranco Emilia (MO) sono attualmente in servizio due Responsabili delle attività assistenziali di nucleo, utilizzate nei due nuclei del servizio di Casa Residenza che, come indica la definizione, hanno principalmente la responsabilità dell'organizzazione e della qualità dell'assistenza fornita agli anziani dagli stessi Operatori socio sanitari e favoriscono l'integrazione con le figure dell'area sanitaria. Sono il punto di riferimento per i familiari.

Le Responsabili sono presenti nella nostra Struttura, di norma, dal lunedì al sabato.

L'Infermiere

E' il professionista che soddisfa tutti i bisogni sanitari degli ospiti

All'interno dei servizi dell'ASP operano sei Infermieri principalmente dedicati nel servizio di Casa Residenza, i quali sono presenti in struttura tutti i giorni dalle ore 6,00 alle ore 20,00, con orari di lavoro articolati in turno.

La loro attività ha lo scopo di preservare, mantenere e ristabilire lo stato di salute degli ospiti.

Il Medico

Svolge nei confronti degli utenti attività preventiva, diagnostica e terapeutica.

Nella nostra Struttura è presente dal lunedì al sabato , ad orari stabiliti.

Il Fisioterapista

E' un professionista che, su prescrizione del fisiatra e del MMG, in accordo con le altre figure multidisciplinari, effettua interventi di rieducazione funzionale delle disabilità motorie, propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra l'anziano all'uso e ne verifica l'efficacia
Presso l'ASP prestano attualmente servizio due Fisioterapisti part time, presenti dal Lunedì al Venerdì secondo orari prestabiliti.

L'animatore

L'animatore si inserisce nell'organizzazione del lavoro per assicurare, attraverso interventi intergrati (sanitari, assistenziali, animativi), il soddisfacimento dei bisogni degli utenti e promuovere una migliore qualità di vita nella residenza.

Questo operatore propone il programma di struttura delle attività di animazione ed ha il compito di:

- stimolare capacità di socializzazione ed emancipazione per ostacolare l'isolamento socio-affettivo degli anziani;
- tradurre bisogni, manifesti e non, di singoli e gruppi, in azioni di scambio e confronto reciproco;
- individuare ed incoraggiare occasioni di incontro ed integrazione sociale;
- riscontrare il livello di partecipazione e coinvolgimento dei fruitori, individuando ulteriori ambiti d'intervento;
- condurre e coordinare, con il contributo delle altre figure professionali, le attività di animazione interne ed esterne.

Altre figure presenti sono:

- l'Operatore addetto al guardaroba;
- l'Operatore addetto alla manutenzione dell'immobile, delle attrezzature e del parco;
- il personale addetto alle pulizie;
- il personale addetto alla cucina.

IL CONTRATTO DI OSPITALITA'- I RAPPORTI AMMINISTRATIVI

Prima dell'ingresso dell'anziano nei Servizi Casa Residenza e Centro Diurno occorre firmare un contratto di ospitalità che impegna questo Ente a fornire le prestazioni caratterizzanti il servizio indicato e l'ospite, e/o il/i suo/i familiare/i di riferimento, a pagare la retta corrispondente, tenendo conto di eventuali compartecipazioni alla spesa nella misura indicata dal Comitato di distretto.

Al momento dell'ingresso viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero di importo pari ad una mensilità della retta dovuta.

Poiché una parte della retta si riferisce a spese di assistenza specifica, su richiesta dell'anziano o del familiare, questo Ente rilascia annualmente una certificazione di tali spese che può essere usata a fini fiscali.

In caso di morosità si potranno valutare piani di rientro da concordare con gli interessati e/o procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse con addebito delle spese legali e dei costi per il recupero credito, rivalutazioni ed interessi legali.

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ ASSISTENZIALE

La valutazione della qualità del servizio erogato comprende:

- **metodi di autovalutazione** che questo Ente applica a se stesso per misurare:

- l'adeguata presenza di personale di assistenza
- l'appropriatezza degli interventi assistenziali
- la corretta applicazione delle procedure igieniche e di conservazione e cottura dei cibi
- la puntuale esecuzione di pulizie e manutenzioni

- **metodi di rilevazione di soddisfazione dell'utenza**

finalizzati a comprendere il grado di soddisfazione dell'utenza.

Periodicamente viene effettuata un'indagine per valutare la corrispondenza fra la qualità del servizio percepita dall'utente e/o dai suoi familiari e l'aspettativa che questi hanno nei confronti del servizio stesso.

La metodologia finora utilizzata è la seguente: attraverso questionari vengono indagati diversi elementi caratterizzanti il servizio fornito: adeguatezza delle strutture, dell'attrezzatura, capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso, professionalità del personale, capacità di risposta ecc...

Ospiti e parenti sono coinvolti tanto nell'impostazione dell'indagine, quanto nella messa a punto dei questionari:

L'elaborazione delle risposte restituisce indici di valutazione dei singoli elementi indagati ed un indice sintetico di soddisfazione complessiva, inoltre evidenzia punti di forza e di debolezza percepita rispetto al servizio analizzato.

I risultati ottenuti vengono presentati ai parenti degli ospiti e discussi in incontri dedicati.

Nell'ottica del miglioramento continuo e della soddisfazione dei bisogni dell'ospite, sono periodicamente oggetto di confronto tra i responsabili dei servizi e i familiari, le possibili soluzioni in grado di migliorare la qualità del servizio.

-Gestione Reclami e Suggestimenti

L'Ente esercita una funzione di tutela nei confronti dell'ospite attraverso la possibilità di effettuare segnalazioni di problemi o disservizi attraverso semplici colloqui con i responsabili o anche in forma scritta.

Per le segnalazioni formali l'ASP ha predisposto un allegato modulo, che può essere scaricato sul sito www.aspdeliarepetto.it, depositato nell'apposita cassetta posta all'ingresso della Struttura, oppure consegnato a mano agli uffici Amministrativi o al Coordinatore Responsabile o al Direttore, inviato tramite mail all'indirizzo info@aspdeliarepetto.it

L'ASP provvederà a dare pronta risposta agli anziani e ai loro familiari per le problematiche di prevedibile soluzione; per i casi più complessi, risponderà comunque per iscritto entro 30 gg dal ricevimento della segnalazione scritta.

In ogni caso si avvieranno tutte le procedure atte a superare le cause di eventuali disservizi accertati.

DIRITTI DEGLI OSPITI

L'ospite ha diritto di ricevere servizi atti a garantire la migliore qualità della vita possibile; ha diritto a servizi appropriati, tempestivi ed efficaci, per la sua salute fisica e mentale.

I servizi sanitari garantiscono agli ospiti continuità, uguaglianza e imparzialità di trattamento, forniscono informazioni sullo stato di salute rispettose della privacy dei pazienti.

L'ospite ha diritto a vivere in un ambiente sicuro che lo preservi da danni e malattie; egli gode di libera scelta tra procedure ed erogatori di trattamenti sanitari. E' suo diritto reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno ed ha diritto a ricevere risposte ed interventi adeguati al caso.

L'Ente riconosce ai familiari degli ospiti un ruolo importante per una migliore qualità del servizio erogato: i pareri ed i consigli sono tenuti in debito conto al fine di garantire sempre maggior benessere psico-fisico agli ospiti e favorire la loro autonomia. Nel caso debba avanzare delle richieste straordinarie può rivolgersi ai Responsabili dei servizi.

La verifica dell'osservanza dei diritti si attua attraverso colloqui e tramite questionari anonimi rivolti agli ospiti, alle famiglie ed agli operatori.

In particolare gli ospiti hanno diritto a:

- **Ricevere le prestazioni** comprese nella retta versata
- **Ricevere il servizio** nel rispetto dei principi fondamentali che orientano l'attività di questo Ente
- **Avere** una cartella personale socio sanitaria con dati che lo riguardano (codice fiscale, provenienza, numeri telefonici di riferimento, informazioni generali e documentazioni raccolte prima/al momento dell'ingresso, il codice sanitario e quello fiscale, il nominativo del medico curante, la diagnosi funzionale, l'anamnesi, le prescrizioni mediche e un diario clinico con il piano terapeutico che seguirà l'ospite a testimonianza dei vari interventi sanitari eseguiti, ecc.), appositamente conservata in schedari ai quali vi ha accesso solo il personale dell'Ente, salvaguardando il diritto alla riservatezza.
- **Portare nella propria stanza** suppellettili e oggetti personali, compatibili con le minime norme di prevenzione incendi
- **Entrare ed uscire liberamente** dalla struttura, previa comunicazione da parte degli ospiti con adeguate condizioni di autonomia e orientamento
- **Ricevere**, negli spazi comuni e nella propria stanza, visite di familiari ed amici secondo gli orari prescritti
- **Ottenere informazioni** dalle figure preposte sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lei/lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro
- **Ottenere rispettate**, in caso di decesso, le scelte funerarie eventualmente espresse al momento dell'ingresso in struttura
- **Praticare** e farsi assistere dal ministro del culto prescelto
- **Mantenere la disponibilità** del posto per 60 giorni in caso di ricovero ospedaliero

DOVERI DEGLI OSPITI

Gli ospiti devono tenere un comportamento idoneo alla vita comunitaria: seguire gli orari dei pasti, non arrecare disturbo agli altri ospiti, portare rispetto al personale preposto ai vari servizi e permettere allo stesso di accedere alle camere per lo svolgimento del proprio lavoro, avere cura delle attrezzature messe loro a disposizione.

L'ospite è tenuto ad avvisare il personale di assistenza in caso di uscita dalla struttura o assenza dai pasti.

Al fine della prevenzione incendi tutti gli ospiti sono tenuti ad adeguarsi alle disposizioni affisse all'interno di ogni camera ed in particolare: non fumare a letto e non fare uso di stufe o fornelli di qualsiasi tipo, non gettare nei cestini mozziconi di sigarette e materiali infiammabili, non utilizzare apparecchi elettrici.

L'uso degli ascensori richiede attenzione e rispetto delle norme di sicurezza.

In particolare gli ospiti devono:

- **Disporre del proprio corredo personale** come richiesto al momento dell'ingresso dalla struttura, identificato attraverso l'apposizione del numero/codice assegnato.
- **Essere in possesso dei documenti anagrafici** e sanitari necessari per la permanenza in struttura.
- **Rispettare gli orari** della struttura.
- **Mantenere comportamenti** improntati a buona educazione.
- **Evitare di arrecare disagio e disturbo agli altri** ospiti.
- **Comunicare le uscite** nelle forme previste dall'apposito protocollo operativo interno.
- **Rispettare** l'assegnazione del posto e della stanza effettuato dalla direzione e preventivamente comunicato.
- **Corrispondere la retta alle scadenze** fissate e comunicate dall'ufficio amministrativo.
- **Continuare**, in caso di assenza temporanea il pagamento della retta.
- **Depositare:**
 - un documento d'identità valido
 - ogni altro documento attestante situazioni di invalidità o interdizione;
 - tessera sanitaria e certificazione dell'esenzione dal pagamento del ticket
 - codice fiscale
 - esami medici e cartelle cliniche
 - certificato medico attestante l'esenzione da malattie infettive
 - prescrizioni del medico curante sulla terapia in atto.
- **Sottoscrivere** il contratto di ospitalità;
- **Comunicare** gli estremi dell'Istituto di credito e del conto corrente bancario utilizzato per il pagamento della retta mensile, gli estremi dei propri parenti tenuti agli alimenti e di persone da contattare con urgenza in caso di bisogno;
- **Compilare** la modulistica in vigore per fornire le autorizzazioni alle uscite dalla residenza, all'utilizzo dei dati personali (privacy), al consenso informato, all'eventuale utilizzo di volontari per l'aiuto nell'assunzione dei pasti, alla pubblicazione di immagini e fotografie, ecc.

PARTECIPAZIONE

Questo Ente promuove il coinvolgimento e la partecipazione attiva degli ospiti, dei loro familiari e delle loro forme organizzate.

Garantisce, inoltre, forme di tutela degli ospiti nei confronti dell'Azienda in caso di problemi, disservizi, e disagi imputabili a sé.

Promuove e riconosce la funzione sociale del volontariato, singolo e associato facilitando ogni tipo di collaborazione e cooperando alla realizzazione di progetti condivisi.

AGLI OSPITI DELL'ASP DELIA REPETTO INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2016/679 E CODICE DELLA PRIVACY D.LGS 196/03 S.M.I

Gentile Ospite, suo familiare/amministratore di sostegno/tutore/curatore

Con la presente La informiamo che per l'instaurazione e l'esecuzione degli adempimenti derivanti dal rapporto contrattuale con Lei in atto o di futura stipula, la nostra Azienda è ovvero potrà entrare in possesso di dati a Lei relativi, acquisiti anche verbalmente, direttamente o tramite terzi, qualificati come "dati personali" ai fini della vigente normativa in materia di privacy.

La normativa in oggetto prevede che chi effettua trattamenti di dati personali è tenuto ad informare il soggetto interessato, in merito a quali dati vengano trattati e come vengono trattati.

Pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il titolare del trattamento dei Suoi dati personali è l'ASP (azienda dei servizi alla persona) Delia Repetto in persona del Suo Legale Rappresentante p.t, prof. Dott. Giuseppe Masellis

L'Asp Delia Repetto ha sede legale in via Circondaria Nord, 39 a Castelfranco Emilia.

I dati di contatto del titolare sono:

pec: aspdeliarepetto@legalmail.it, sito web: www.aspdeliarepetto.it

L'ASP ha nominato un responsabile della protezione dei dati personali che potrà essere contattato scrivendo all'indirizzo mail rdp@aspdeliarepetto.it per ogni tematica riguardante la protezione dei dati personali.

A COSA SERVONO I DATI - FINALITA' DEL TRATTAMENTO

Quando si richiede l'accesso alla struttura (Casa residenza anziani o centro diurno) si devono fornire i dati personali indispensabili per ricevere le prestazioni socio-sanitarie richieste ed i relativi servizi connessi, anche per tutelare la salute di altre persone o della collettività.

I dati sono raccolti e trattati per effettuare attività che a norma di legge sono di competenza dell'ASP, e tra queste, in particolare per le seguenti finalità:

- esame della domanda di ammissione al fine di utilizzare da parte Sua in tutto od in parte i servizi della Casa Residenza

- attività di prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione, animazione, assistenza anche alberghiera, ovvero al complesso di prestazioni svolte dalla Casa Residenza a tutela della Sua salute e dell'incolumità fisica;
- tutela socio-assistenziale e interventi di rilievo sanitario a favore dei soggetti che usufruiscono dei servizi di casa residenza
- attività legate alla fornitura di beni o servizi per la salvaguardia della salute (e-s. fornitura di ausili protesici, braccialetto con indicazione del nome e cognome);
- adempimenti amministrativi, gestionali, fiscali o contabili correlati ai compiti istituzionali dell'ASP e/o connessi al rapporto ospite-struttura
- adempimento di ogni obbligo in genere previsto a carico del Titolare da leggi o da regolamenti, dalla normativa comunitaria, da richieste dell'Autorità giudiziaria oppure per esercitare i diritti del Titolare (ad esempio il diritto di difesa in giudizio) in relazione alla Sua presenza quale ospite dell'ASP
- attività di programmazione, gestione, controllo e valutazione dell'assistenza socio-sanitaria e della qualità del servizio, anche per soddisfare debiti informativi nei confronti della Regione Emilia Romagna e dell'Azienda Sanitaria Locale (es. invio scheda F.A.R - flusso assistenziale regionale)
- gestione di accesso agli atti/ esposti/lamentele/contenziosi/sinistri;
- ulteriori motivi di c.d. interesse pubblico rilevante previsti da norma di legge o di regolamento.
- utilizzo da parte Sua di tutti i servizi complementari richiesti, che fanno parte del contratto di ospitalità e dell'incarico che ci viene affidato in relazione della sua presenza quale ospite della Casa Residenza;
- attività ludico-ricreative nell'ambito delle quali potranno svolgersi riprese audio, video e foto

BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI:

I dati personali che le vengono richiesti (es. dati anagrafici, recapito, tessera sanitaria, codice fiscale, ecc.) e in particolare i dati relativi alla sua salute, sono indispensabili per l'erogazione e la gestione delle prestazioni richieste e sono trattati dal personale dell'ASP, appositamente incaricato, nel rispetto del segreto professionale, del segreto d'ufficio e dei principi di tutela dei dati personali

Il conferimento dei dati, riguardo alle sopraindicate finalità, è dunque necessario per consentire l'ammissione ai nostri servizi (casa residenza e Centro diurno), per la successiva esecuzione del contratto di ospitalità e per consentire l'adempimento di obblighi di legge. L'eventuale rifiuto al trattamento dei suoi dati comporterà l'impossibilità di dare esecuzione al contratto e di ottenere quanto previsto da leggi e/o regolamenti.

PRINCIPI APPLICABILI AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art 5 del Regolamento Europeo n 679/16 i suoi dati personali sono:

- trattati in modo lecito, corretto e trasparente
- raccolti per le finalità determinate, esplicite e legittime e successivamente trattati in modo che non sia incompatibile con tali finali
- adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati secondo il cd principio di minimizzazione dei dati.
- esatti, e se necessario saranno aggiornati;
- conservati in forma cartacea e digitale/informatizzata in modo da consentire l'identificazione dell'interessato per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati
- trattati mediante misure tecniche ed organizzative tali da ridurre al minimo il rischio di trattamenti non autorizzati o illeciti ed il rischio di perdita, distruzione o danni accidentali

NATURA DEI DATI PERSONALI TRATTATI:

Tutti i dati acquisiti e trattati per Vs. conto sono necessari e richiesti dalle finalità di trattamento sopra indicate. In particolare, i dati oggetto di trattamento sono:

- Dati anagrafici;
- Codice fiscale ed altri numeri di identificazione personale
- Carte sanitarie
- Stato di salute;
- Patologie attuali e pregresse;
- Terapie in corso
- Dati anagrafici e recapiti riguardanti i suoi familiari/componenti del nucleo familiare/amministratore di sostegno;
- estremi del conto corrente bancario.

Il conferimento dei dati personali relativi al trattamento ha natura facoltativa. Tuttavia il mancato conferimento, parziale o totale, dei dati può comportare la parziale o totale impossibilità di instaurare o di proseguire il rapporto con l'ospite, nei limiti in cui tali dati siano necessari all'esecuzione dello stesso.

Tali dati personali, ai sensi dell'art 6 lett b) del Regolamento europeo n. 679/16, possono essere trattati senza il Suo consenso in quanto necessari per l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso.

Ai sensi dell'art 9 lett. b) del Regolamento europeo n. 16/679, l'ASP potrà trattare anche dati personali, cd. particolari, ossia in grado di rivelare l'originale razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche nonché trattare dati genetici, biometrici, dati relativi alla salute o all'orientamento sessuale.)

L'ASP richiederà apposito consenso in caso di trattamenti di dati personali finalizzati ad attività non obbligatori per legge o la cui finalità non rientri esattamente tra quelle precedentemente indicate, pur rientrando nelle competenze generali dell'Azienda. Tali ulteriori trattamenti dei suoi dati personali, che potrebbero presentare rischi specifici per i diritti e le libertà fondamentali, nonché per la dignità degli interessati, saranno effettuati, sempre in conformità a norme di legge o regolamento, previa ulteriore informativa e, come detto sopra, previo rilascio di ulteriore consenso, da lei manifestato liberamente: ciò può avvenire, ad esempio, in caso di costruzione della cartella socio-sanitaria elettronica tale intendendosi l'insieme dei dati personali generati da eventi clinici presenti e trascorsi riguardanti l'interessato, che vengono condivisi tra i professionisti sanitari e socio-sanitari che la assistono

MODALITÀ DI RACCOLTA DEI DATI PERSONALI:

La raccolta dei dati personali avviene presso l'Interessato/famigliare/amministratore di sostegno. Altri dati potranno essere raccolti da documenti e registri disponibili al pubblico ovvero da enti terzi quali l'Azienda Usl. Il conferimento dei dati è facoltativo. Tuttavia, l'eventuale rifiuto a fornire i dati personali comporterà l'oggettiva impossibilità per il titolare del trattamento di garantire il puntuale e corretto adempimento dei relativi obblighi per l'esecuzione del contratto di ospitalità

Il trattamento dei dati personali dell'Interessato è realizzato per mezzo delle operazioni di: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modifica, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati.

I dati personali dell'ospite sono raccolti a seguito di invio diretto al Titolare, tramite compilazione di apposita richiesta a tal fine predisposta, anche inseriti in documenti contrattuali, oppure raccolti telefonicamente dall'operatore nell'ambito delle attività precontrattuali.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI

I dati personali raccolti verranno trattati nel massimo rispetto della sicurezza e della

riservatezza necessarie ed in relazione alle su indicate finalità, il trattamento dei dati avviene sia mediante elaborazioni manuali in formato cartaceo che con strumenti elettronici o informatici e telematici. I dati sono raccolti all'interno dell'ufficio competente e in ogni caso trattati in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. Per motivi di legge o di regolamento i dati personali possono essere comunicati agli enti ed uffici pubblici legittimati al trattamento.

Il titolare del trattamento, in ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 ha predisposto un piano accurato e dettagliato di misure organizzative e tecnologiche per assicurare un trattamento dei dati personali adeguato e conforme a quanto richiesto. I dati sono trattati da personale dipendente o da collaboratori del Titolare, debitamente istruiti in tal senso e formalmente incaricati

DATI PARTICOLARI E GIUDIZIARI

Il trattamento dei dati particolari e giudiziari da parte dell'ASP è svolto, senza che sia necessario il consenso del soggetto interessato, solo se autorizzato da espressa disposizione di legge nella quale siano specificati i tipi di dati che possono essere trattati, le operazioni eseguibili e le rilevanti finalità di interesse pubblico perseguite o, in assenza di questa, dal regolamento conforme al parere espresso dal Garante o previa autorizzazione del Garante

COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI

Il trattamento dei dati dell'ospite è effettuato da personale interno del Titolare (dipendenti, collaboratori, Amministratori di Sistema), individuato e autorizzato al trattamento secondo istruzioni che vengono impartite nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e di sicurezza dei dati.

Qualora ciò sia necessario per le finalità elencate al punto 1, i dati personali del Cliente potranno essere trattati da terzi nominati quali Responsabili del trattamento (ai sensi dell'articolo 28 del GDPR) oppure Titolari "autonomi".

I dati possono essere comunicati ad altri soggetti esterni, pubblici e privati, quando la comunicazione è prevista da specifici obblighi di legge; generalmente i soggetti ai quali i dati vengono comunicati sono i soggetti che affiancano la ASP nell'effettuazione dell'attività e nel

perseguimento degli obiettivi. Di volta in volta i dati comunicati sono quelli strettamente necessari alla specifica finalità. i dati possono essere comunicati a:

- Comune di residenza dell'Utente, alla Regione, al Ministero della Salute, ad enti previdenziali, assistenziali, assicurativi e simili, alle Forze dell'Ordine, Autorità giudiziaria,
- Enti, società, gruppi o persone fisiche, anche volontarie, che si occupano dell'assistenza degli ospiti sia in ambito sanitario che in ogni altro ambito facente parte delle prestazioni che l'ASP offre ai propri ospiti
- Consulenti, collaboratori, professionisti che nell'ambito di un determinato incarico necessitano di disporre dei dati personali degli ospiti, qualora la loro fornitura, quando possibile, in forma anonima non permetta di svolgere il compito affidato;
- Altri soggetti a cui per norma di legge o regolamento debbano essere comunicati i dati.
- I Suoi dati sono anche, per sole finalità tecniche, comunicati a società informatiche che svolgono attività di manutenzione sui programmi nonché sulle piattaforme da lei in uso potrebbero venire a conoscenza dei Suoi dati, quindi, anche le suddette società sono state designate Responsabili del trattamento ai sensi dell'art 28 Reg. Eu. 16/679.
- La comunicazione dei dati potrebbe anche riguardare i dati definiti "particolari" ai sensi dall'art. 9, del GDPR.

-

I Suoi dati anagrafici, la terapia e le cure a Lei praticate, la diagnosi di ammissione o la scheda di dimissione e quant'altro necessario saranno comunicati, qualora sia previsto dalle normative vigenti o nei casi di rischi grave, imminente ed irreparabili per la Sua salute o incolumità fisica, alle Aziende Sanitarie Locali, alle Autorità di Pubblica Sicurezza, e, dietro specifica richiesta all'Autorità giudiziaria o ad altri Enti destinatari per legge e regolamenti.

- L'elenco aggiornato dei Responsabili e degli autorizzati al trattamento è custodito presso la sede legale del Titolare, ovvero riportato nel Registro dei Trattamenti istituito da detto Ente. I dati personali non sono soggetti a diffusione tranne che nei casi eventualmente previsti da norme di legge o regolamenti.

-

Tutte le comunicazioni di dati particolari e giudiziari (e quindi anche afferenti alla salute) possono avvenire solo se la comunicazione è prevista da un obbligo di legge o se vi è il consenso

TEMPI DI CONSERVAZIONE:

La conservazione dei dati, verrà attuata, mediante la loro memorizzazione su supporto magnetico e/o ottico e con conservazione dei documenti cartacei in appositi raccoglitori o cartelle ad accesso controllato. I suoi. dati personali, in particolare modo quelli sanitari, saranno conservati per tutta la durata del contratto e dalla data di cessazione del predetto rapporto saranno conservati secondo la normativa vigente. La Sua cartella socio-sanitaria sarà conservata a vita secondo quanto previsto dalla legge in materia

ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO:

Il Titolare del trattamento non utilizza nei confronti dei Vs. dati personali alcun processo decisionale automatizzato.

TRASFERIMENTO DATI PERSONALI:

Anche se al momento tutti i soggetti che trattano i dati per conto dell'ASP come responsabili esterni del trattamento sono stabiliti all'interno dell'Unione Europea, nel futuro potrebbe essere necessario conferire tali dati anche a soggetti che possono essere stabiliti fuori dell'Unione Europea, in paesi che non garantiscono ai dati personali un livello di protezione adeguato ai sensi del Codice Privacy/Regolamento Europeo per la Protezione dei dati 679/2016. L'ASP trasferirà, eventualmente, i dati fuori dell'Unione Europea solo previa adozione delle precauzioni stabilite dal Codice Privacy e dal Regolamento Europeo e dopo aver ottenuto dai soggetti indicati le necessarie garanzie e con il consenso degli interessati.

DIRITTI

DELL'INTERESSATO

Lei, in qualità, di interessato al trattamento dei dati personali potrà esercitare in qualunque momento, i diritti a lei espressamente riconosciuti dal Regolamento europeo, in particolare:

- Il diritto di accesso ai dati personali (art. 15) al fine di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano ed in tal caso, ottenere l'accesso ai dati personali ed alle seguenti informazioni:

- le finalità del trattamento;
 - le categorie di dati personali in questione;
 - i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
 - quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
 - l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
 - il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
 - qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
 - l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste da tale trattamento per l'interessato
 - dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 46 relative al trasferimento dei dati all'estero;
- il diritto di rettifica (art.16) e di integrazione dei dati personali inesatti o incompleti che la riguardano;
 - il diritto alla cancellazione (art. 17) dei dati personali che la riguardano qualora:
 - essi non siano più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati o siano tratti illecitamente oppure ancora debbano essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento;
 - essi siano stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragrafo 1;
 - revochi il consenso e qualora non sussista altro fondamento giuridico per il trattamento
 - si opponga al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, e non sussista alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure si opponga al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 2;
 - il diritto alla limitazione del trattamento dei dati personali (art. 18) quando ricorre una delle seguenti ipotesi:

- Lei contesti l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;
 - Il trattamento sia illecito e Lei si opponga alla cancellazione dei dati personali e chieda invece che ne sia limitato l'utilizzo
 - benchè il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria
 - Lei si opponga al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto ai Suoi
- il diritto alla portabilità dei dati personali (art. 20) ossia di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento qualora esso si basi sul consenso o su un contratto;
 - diritto di opposizione (art.21) in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei suoi dati che lo riguardano
 - diritto a non essere sottoposto ad una decisione automatizzata (art.22), compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona salvo che sia necessario per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra Lei e l'ASP, o sia autorizzata dal Diritto dell'Ue o dallo Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento oppure ancora si basi sul consenso.
 - Il diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo di cui si riportano gli estremi di contatto : www.garanteprivacy.it , email: protocollo@pec.gpdp.it

GLOSSARIO

Per aiutare la comprensione della presente informativa che le abbiamo fornito, elenchiamo cosa significano i principali termini che abbiamo incluso:

Trattamento dei dati è qualsiasi operazione o insieme di operazioni sui dati personali, come 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, la diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione, anche se compiute con l'ausilio di processi automatizzati.

Dato personale è qualsiasi informazione che riguardi, direttamente o indirettamente, un individuo (ad esempio, il nome, un numero di identificazione, il dato relativo all'ubicazione, un identificativo online, uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale, ecc.)

Categorie particolari di dati sono i dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché i dati genetici, i dati biometrici se identificano in modo univoco un individuo, i dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.

Dati genetici sono i dati personali relativi alle caratteristiche genetiche ereditarie o acquisite di un individuo tali da fornire informazioni univoche sulla fisiologia o sulla salute di detto individuo e che risultino in particolare dall'analisi di un campione biologico dell'individuo in questione.

Dati biometrici sono i dati personali ottenuti da un trattamento tecnico specifico relativi alle caratteristiche fisiche, fisiologiche o comportamentali di un individuo che ne consentono o confermano l'identificazione univoca, quali l'immagine facciale o i dati dattiloscopici.

Dati relativi alla salute sono i dati personali attinenti alla salute fisica o mentale di un individuo, compresa la prestazione di servizi di assistenza sanitaria, che rivelano informazioni relative al suo stato di salute.

Dati giudiziari sono i dati personali relativi alle condanne penali e ai reati o alle connesse misure di sicurezza applicate ad un individuo.

Interessato è l'individuo i cui dati personali sono oggetto di trattamento.

Titolare del trattamento è la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, decide per quali fini e con quali modalità i dati personali devono essere trattati (ad esempio, il datore di lavoro è titolare del trattamento dei dati personali dei suoi dipendenti in quanto, in relazione al rapporto di lavoro, decide per quali scopi e come trattare i dati personali dei dipendenti).

Contitolare del trattamento è la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, insieme ad un altro titolare del trattamento, decide per quali fini e con quali modalità i dati personali devono essere trattati.

Responsabile del trattamento è la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento (ad esempio, la società che presta il servizio di elaborazione delle paghe dei dipendenti potrebbe essere considerata responsabile del trattamento in quanto tratta i dati personali per conto di un'altra società, il datore di lavoro).

Consenso è una manifestazione di volontà dell'interessato rispetto al trattamento dei suoi dati personali. Perché il consenso sia valido, deve essere manifestato liberamente, deve essere specifico per ciascuna operazione di trattamento, accompagnato da un'informativa privacy e deve essere chiaramente distinguibile da altre dichiarazioni.

Violazione dei dati personali è una violazione di sicurezza (fisica o informatica) che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trattati.

Responsabile della Protezione dei Dati Personali (Data Protection Officer) è un soggetto che ha il compito di svolgere funzioni di supporto per le funzioni aziendali e controllo rispetto al trattamento dei dati personali. Ha, inoltre, il compito di cooperare con l'Autorità di vigilanza e costituisce il punto di contatto, anche rispetto agli interessati, per le questioni connesse al trattamento dei dati personali. Il Garante per la Protezione dei Dati Personali è l'Autorità di vigilanza italiana in materia di protezione dei dati personali.

DICHIARAZIONE DI RICEVUTA INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E PRESTAZIONE DEL CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEGLI STESSI NEI CASI RICHIESTI DALLA LEGGE

Io sottoscritto _____ nato a _____ il _____ e residente a _____ in _____,

- In proprio
- In qualità di _____ del sig. _____ nato a _____ il _____ e residente a _____ il _____

Dichiaro di aver letto l' informativa che mi è stata fornita dall' Asp e compreso i chiarimenti forniti relativamente al trattamento dei dati personali, secondo quanto prevede la normativa vigente in materia.

Conseguentemente, mi è noto che l' Asp tratta i miei dati personali e/o del sig _____ per consentire l' accesso alle prestazioni che la stessa offre e per la conseguente stipula ed esecuzione del contratto di ospitalità, nonché per tutti gli adempimenti di legge a cui è soggetta e per i quali, come da informativa resa non necessita dell' acquisizione del consenso.

Per tutte le altre finalità di seguito precisate

- Trattamento mediante cartella socio-sanitaria elettronica
 - Presto il consenso
 - Non presto il consenso
- Raccolta e trattamento di dati relativi alla mia immagine attraverso riprese audio-video e foto
 - Presto il consenso
 - Non presto il consenso
- Per l' apposizione del braccialetto identificativo
 - Presto il consenso
 - Non presto il consenso
- Comunicazione dei dati comuni e se necessario per ragioni inerenti la mia salute (es. utilizzo di farmaci anticolagulant, intolleranza ad agenti chimici ecc..) a soggetti quali il parrucchiere, il podologo che offrono servizi a richiesta dell' utente
 - Presto il consenso

- Non presto il consenso

Luogo, data e firma

CONTATTI

Contatta la Direzione

Tel.059/92588

e-mail: direzione @aspedeliarepetto.it

Contatta l'Ufficio amministrativo

Tel. 059/925880 Fax 059/920401

e-mail: info@aspedeliarepetto.it

Contatta il Coordinatore responsabile della Casa Residenza

Tel. 059/925880

e-mail: ribaldi.f@aspedeliarepetto.it

Contatta il Coordinatore del Centro Diurno

Tel. 059/925880

e-mail: barbieri.d@aspedeliarepetto.it

Contatta il Coordinatore degli infermieri

Tel. 059/925880

e-mail: coordinatoreinf@aspedeliarepetto.it

Contatta il Responsabile di nucleo della Casa Residenza

Tel. 059/925880

e-mail: raa@aspedeliarepetto

Copia della presente Carta dei Servizi dell'ASP "Delia Repetto", corredata dal Regolamento del servizio di _____, viene consegnata in data odierna all'ospite sig./sig.ra _____

Castelfranco Emilia (MO), _____

Per accettazione: **l'Utente:**

(l'ospite o chi per esso)

(il familiare)

l'ASP:

(Il Coordinatore)