

# Casa di Riposo San Vincenzo - R.S.A. P.S.A. San Vincenzo

## CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO INTERNO

### PREMESSA

Qualità è l'insieme di funzioni e caratteristiche di un servizio che soddisfa i bisogni dell'utente.

La qualità della assistenza risveglia un crescente interesse in una società ogni giorno più impegnata nei temi riguardanti il benessere e la salute fisica e psichica e più esigente nei confronti dei servizi offerti e delle strutture ad essi deputate.

Carta dei Servizi e Regolamento Interno nascono come strumento di comunicazione ed informazione tra la azienda e i suoi clienti, con lo scopo di presentare gli obiettivi aziendali, le metodiche di lavoro e chiedere il contributo dei suoi clienti per una più corretta realizzazione di prestazioni di qualità.

La presente Carta dei Servizi e il presente Regolamento Interno sono redatti in conformità alle linee guida di cui alla DGR n. 64-13649 del 22.03.2010 e DGR 45-4248 del 30.07.2015. Essi definiscono e rendono trasparenti i rapporti ed i reciproci diritti/doveri fra la Società "Casa di Ospitalità e Cura San Vincenzo s.r.l." proprietaria dei Presidi Socio Assistenziale "Casa di Ospitalità e Cura San Vincenzo" (Strada San Vincenzo n. 49, Torino) e "La Pineta" (Strada Valsalice n. 152, Torino) ed i loro Ospiti, Familiari e/o Garanti che li rappresentano, riconoscendo i seguenti principi fondamentali (fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94):

- **Eguaglianza** nella erogazione dei servizi secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, e necessità di ogni singolo ospite.
- **Imparzialità**, obiettività e giustizia nel comportamento degli operatori nei confronti degli ospiti. La loro privacy è assicurata al fine di rispettarne la propria dignità.
- **Partecipazione** dell'utente nelle scelte assistenziali che lo riguardano e sulla qualità del servizio erogato, raccogliendo in modo positivo eventuali reclami, suggerimenti, perplessità e riflessioni, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste degli ospiti.
- **Efficienza ed efficacia** nello espletamento dei servizi erogati, con l'utilizzo in modo armonico di tutte le risorse di cui dispone la struttura.

### 1. TIPOLOGIA E FINALITA' DELLE STRUTTURE DELLA SOCIETA'

La "Casa di Ospitalità e Cura San Vincenzo s.r.l." (di seguito la Società), società di gestione dei presidi, rappresentata dall'Amministratore Unico Dott. Paolo Garoglio, eroga nelle sue strutture un servizio socio assistenziale anche di interesse pubblico, accogliendo gli ospiti nel quadro di una politica che rispetta le libertà essenziali degli stessi e il valore della vita.

Considerando che l'anziano entra in struttura quando la famiglia non è più in grado di dargli l'assistenza di cui ha bisogno, e che nonostante tale incapacità non intende abbandonarlo alle cure di altri in modo indiscriminato, la Società intende il suo operato come funzione di condivisione, sostegno, supporto e realizzazione delle scelte assistenziali personali dell'anziano e/o della famiglia, consapevole che nello scambio di informazioni, nella continuità del dialogo e della collaborazione si trovino le basi di una corretta e puntuale assistenza.

I Presidi Socio-Assistenziali "La Pineta" e "Casa di Ospitalità e Cura San Vincenzo" facenti riferimento alla Società sono strutture autorizzate in regime definitivo con determina n° 64 del 21.07.97; n° 143 del 18.5.99; e n° 8 del 22.5.03 per le seguenti tipologie assistenziali e accreditate, ai sensi della D.G.R. 25-12129, con determinazione n. meccanografico 2009 9688/019 approvata il 23.12.09.:

Residenza Assistenziale (RA) destinata a persone comprese nella classificazione di Bassa Intensità Assistenziale.

Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) destinata a persone comprese nella classificazione di Bassa Intensità, Medio-Bassa, Media, Medio-Alta, Alta Intensità Assistenziale e Alta Intensità Incrementata.

Sono strutture classificate nei modi e nei limiti previsti della vigente normativa nazionale e regionale fra cui DGR 38-16335/92, DGR 41-42433/95, Legge 328/00, D.M. 308/01, DGR 2-3520/06; DGR 39-9365/08, DGR 45-4248 del 30.07.2015 e ss.mm.ii. e sono state inserite nel percorso di accreditamento di cui alle DGR 25-12129/09, DGR n. 79-13574/10, e s.m.i.

# Casa di Riposo San Vincenzo - R.S.A. P.S.A. San Vincenzo

La Società ha affidato la gestione dei servizi socio-assistenziali e complementari delle sue strutture alla "San Giuseppe Moscati s.c.s.", che organizza e gestisce l'attività residenziale secondo il D.G.R. n° 41-42433/95; DGR 45-4248 del 30.07.2015 e ss. mm. ii.; DGR 25 12129/09 e DGR 79-13574/10

Il presente documento sostituisce con decorrenza dal 1° Giugno 2015 quello precedentemente vigente. La Società ha facoltà di variare la presente Carta dei Servizi e Regolamento Interno, mantenendone lo spirito e dandone opportuna comunicazione agli Ospiti.

## "CASA DI OSPITALITA' E CURA SAN VINCENZO"

La "Casa di Ospitalità e Cura San Vincenzo" è un presidio socio assistenziale, dotato di ampio parco, situato sulla prima fascia collinare di Torino, in linea ideale proseguendo diritti da Corso Vittorio Emanuele II verso la collina in una zona silenziosa e panoramica adeguatamente servita dai mezzi pubblici. La superficie utile per ospitalità e cura è di circa 5.000 mq interamente ristrutturata mentre la superficie di parco esterno di circa 3.000 mq.

Il presidio accoglie attualmente n. 6 nuclei RSA per complessivi 110 posti letto.

L'edificio, costruito nel 1933 dalla Congregazione di San Vincenzo con funzione di seminario su progetto dell'ing. Molino già autore dell'Ospedale Molinette, si presenta come una "E" coricata con al centro una bella chiesa e si sviluppa su tre piani fuori terra, oltre a un seminterrato, dotati di grandi terrazzi, in parte porticati, che si affacciano sul parco alberato, sull'arco alpino e sulla città.

Nel seminterrato sono alloggiati: cucina, lavanderia, depositi e magazzini, palestra, sala polivalente, ambulatorio medico, centrale termica e idrica, camera mortuaria e spogliatoi del personale

Al piano terra: reception, uffici amministrativi, direzione, infermeria di piano, bar-caffetteria, sala pranzo, due nuclei RSA con rispettive salette di piano. Negli ulteriori due piani sono presenti suddivisi simmetricamente 4 nuclei RSA, completi di sale comuni, cucinotte e soggiorni di piano, bagni assistiti, stanze per il personale e ampi terrazzi.

Sono a disposizione due montalettighe ed un ascensore.

Le camere sono spaziose, a due letti (snodabili e provvisti di sponde di protezione a scomparsa) armadi, comodini, mensole, tavolo e sedie (il tutto ad angoli smussati), con bagno interno completamente attrezzato per disabili (con sistema rilevamento presenza), Tv, telefono e viva voce. E' previsto l'erogatore d'ossigeno.

In tutti i piani sono in uso sollevatori e sedie per doccia, nonché la sedia sollevatore per vasca e la vasca mobile.

Sia all'esterno che all'interno della struttura è presente un comodo parcheggio e l'ingresso alla struttura è provvisto di rampe per disabili.

Tel. 011 6601570

Fax. 011 6314642

Indirizzo postale: Strada San Vincenzo, 49 10131

Indirizzo e-mail: sanvincenzopineta@yahoo.it

Sito web: www.casadiripososanvincenzo.com

Autobus: 53 -70 da Piazza Vittorio Veneto

## 2. DIRITTI DEGLI OSPITI

L'Ospite accolto nelle nostre strutture è titolare di diritti imprescindibili:

- **Diritto alla vita.** Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.
- **Diritto di cura ed assistenza.** Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- **Diritto di prevenzione.** Ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.
- **Diritto di protezione.** Ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
- **Diritto di parola e di ascolto.** Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.
- **Diritto di informazione.** Ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene

# Casa di Riposo San Vincenzo - R.S.A. P.S.A. San Vincenzo

sottoposta

- **Diritto di partecipazione.** Ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano
- **Diritto di espressione.** Ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha diritto di esprimere le proprie opinioni.
- **Diritto di critica.** Ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.
- **Diritto al rispetto ed al pudore.** Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore.
- **Diritto di riservatezza.** Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.
- **Diritto di pensiero e di religione.** Ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Diritti che si fondano sul rispetto della persona in un contesto sociale che agevoli la serena conduzione della vita.

### 3. MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Le strutture della Società forniscono ospitalità a persone (in seguito denominate "Ospiti") di ambo i sessi che abbiano espresso la libera volontà al ricovero.

#### 3.1 - PRATICHE D'INGRESSO

Per essere ammessi è necessario:

- un incontro preliminare informativo con l'Ospite e/o i parenti,
- la presa visione della camera che potrebbe essere messa a Sua disposizione
- la presentazione di una documentazione medica atta ad accertare le condizioni di salute e le caratteristiche dell'Ospite.

La valutazione delle condizioni sanitarie di accoglienza e di permanenza nella struttura nonché delle esigenze specifiche di assistenza sono affidate al giudizio insindacabile della Direzione Sanitaria che potrà valutare o rivalutare nel corso del tempo le condizioni psico-fisiche dell'Ospite disponendo il trasferimento dello stesso ad altro nucleo della struttura più adatto alle sue condizioni o eventualmente dimetterlo dalla struttura qualora incompatibile con il regime assistenziale e sanitario interno. In caso di ospite in regime convenzionato con le AA.SS.LL. le decisioni sopra esposte saranno prese dalla Direzione Sanitaria in accordo con l'U.V.G. competente.

L'eventuale ricollocazione in nuova tipologia assistenziale determina l'applicazione della retta propria della tipologia medesima. In caso di ospite in regime convenzionato con le AA.SS.LL. l'eventuale nuova ricollocazione avverrà soltanto successivamente al consenso dell'U.V.G. competente.

La valutazione delle condizioni di accoglienza e permanenza nella struttura che non attengono all'area assistenziale e sanitaria spettano all'insindacabile giudizio della Direzione Amministrativa.

**Prima dell'ingresso**, l'Ospite e/o il parente è tenuto

- a concordare con la Direzione la **data** di occupazione della camera, anche **ai fini della decorrenza della retta** di cui all'art. 13 del presente documento
- a versare (con conseguente rilascio di idonea ricevuta di versamento) per la **prenotazione della camera**, un importo pari a **€ 800,00 a titolo di caparra** (Non prevista se al momento della prenotazione del posto, l'ospite ha la retta integrata dal Comune). Al momento dell'ingresso la caparra viene trasformata in deposito cauzionale (art.17).

**Al momento dell'ingresso** devono essere allegati:

- Documentazione Amministrativa: Carta d'Identità, Codice Fiscale, Libretto Sanitario e Tessera Sanitaria (manifestando la sua volontà sulla scelta del medico); documenti di esenzione ticket/tesserino per diabetici (se in possesso), Verbal di invalidità e quant'altro possa servire al fine di usufruire dei servizi offerti dal SSN.
- Documentazione sanitaria: Lettera di dimissioni ospedaliere, Cartelle Cliniche precedenti, esami clinici recenti, Prescrizioni terapeutiche in atto, Piani Terapeutici, P.A.I. (se trattasi di trasferimento di struttura) ed ogni altro documento richiesto dalla Direzione Sanitaria.

L'Ospite al momento dell'ingresso dovrà disporre di un corredo personale sufficiente al Suo decoro e al rispetto della sua dignità nell'ambito della comunità. Gli indumenti personali dovranno essere contrassegnati in modo da essere identificati.

# Casa di Riposo San Vincenzo - R.S.A. P.S.A. San Vincenzo

Nel caso in cui l'ingresso dell'Ospite sia in regime convenzionato, dal momento in cui l'A.S.L. gli comunica il posto libero l'ospite stesso ha a disposizione cinque giorni per effettuare l'ingresso in struttura.

## **3.2 - IL GARANTE**

La richiesta di accoglienza deve essere effettuata con il consenso di una **persona di fiducia** dell'Ospite di seguito denominata "Garante", che firmando il Contratto di Ospitalità si impegna a svolgere l'incarico di tramite fra la Direzione Amministrativa e Sanitaria della struttura e l'Ospite stesso ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

Firmando il Contratto di Ospitalità, il Garante assume insieme all'Ospite tutti gli impegni economici e contrattuali conseguenti alla sottoscrizione del Contratto e, in particolare, **presta fideiussione personale** ai sensi dell' art. 1936 e succ. del Codice Civile, garantendo l'adempimento per conto dell'Ospite delle obbligazioni pecuniarie derivanti dal Contratto di Ospitalità.

Ai fini della pronta reperibilità, il Garante è tenuto alla tempestiva comunicazione scritta alla Direzione Amministrativa di ogni variazione che riguardi i Suoi riferimenti lasciati alla struttura contestualmente all'ingresso nella stessa (es. numero telefonico fisso e/o cellulare, domicilio, etc.).

Il Garante procederà, inoltre, al disbrigo delle indispensabili pratiche conseguenti al decesso dell'Ospite mentre la Direzione Amministrativa della struttura provvederà alle comunicazioni di legge da effettuarsi all'autorità competente (ai sensi del D.P.R. 396/2000).

## **3.3 - CONTRATTO**

La richiesta di accoglienza si intende perfezionata con la **firma** da parte della Società, dell'Ospite e/o del Garante del "**Contratto di Ospitalità**" che prevede per l'Ospite la totale ed incondizionata accettazione della presente Carta dei Servizi e del presente Regolamento Interno, la conseguente regolarizzazione contabile, la piena assunzione degli impegni economici contratti nonché il versamento di una cauzione (quando prevista) come richiamato nell'art. 3.1, sopra indicato.

Qualora l'Ospite e/o Garante intendesse usufruire dei **Servizi Integrativi**, concorderà con la San Giuseppe Moscati s.c.s. i singoli servizi e la durata della fornitura, firmando l'apposito contratto.

## **3.4 - RESIDENZIALITA'**

All'atto della residenzialità l'equipe curante della struttura:

- Prende in carico l'ospite
- Recepisce il Progetto predisposto dall'U.V.G. ed il P.A.I se presente al momento dell'ammissione e/o la documentazione medico-sanitaria se trattasi di ospite privato.
- Effettua una prima visita valutativa delle condizioni di salute dell'ospite
- Imposta una prima bozza assistenziale da perfezionarsi nei successivi giorni dal ricovero, nei quali si raccoglieranno tutte le informazioni necessarie
- Sette-dieci giorni dopo il ricovero Il Direttore Sanitario, Responsabile del PAI, con l'equipe multidisciplinare imposterà il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) definitivo, che sarà inviato alla U.V.G. per conoscenza, e aggiornato periodicamente, dall'equipe multidisciplinare, durante la permanenza dell'ospite in struttura.
- Protocolli di Attività relativa all'accoglienza di cui alla DGR 25-12129/09 e DGR 79-13574/10 verranno successivamente e gradualmente applicati.

## **3.5 - LE DIMISSIONI. LA RISOLUZIONE ANTICIPATA DEL RAPPORTO E IL DECESSO**

Il contratto è annuale e si rinnova tacitamente di anno in anno.

È possibile la risoluzione anticipata del Contratto di Ospitalità, la cui disdetta scritta potrà essere inviata in ogni momento, a mezzo di raccomandata postale o a mano, con **preavviso di quindici giorni**.

La mancata osservanza del preavviso comporta il pagamento di una quota di soggiorno di durata corrispondente ai giorni di mancato preavviso (Art.13).

**In caso di decesso la retta giornaliera sarà dovuta fino alla liberazione della camera dagli effetti personali dell'Ospite.** Trascorsi due giorni la Direzione provvederà a tale incombenza addebitando le relative spese al Garante, Tutore o avente causa (Art.13).

# Casa di Riposo San Vincenzo - R.S.A. P.S.A. San Vincenzo

Copia della documentazione socio-sanitaria riguardante l'Ospite viene fornita, previa richiesta scritta, in caso di trasferimento o allontanamento o decesso della persona alloggiata.

## 4. PRESTAZIONI E MODALITA' DI EROGAZIONE

### 4.1 - LA DIREZIONE SANITARIA

La responsabilità dell'organizzazione e del controllo delle attività sanitarie della Struttura è affidata alla Direzione Sanitaria. Tali attività sono regolate in parte da disposizioni normative in materia e in parte esplicitate nei documenti di incarico.

Il ruolo di Direttore Sanitario/Responsabile Medico è affidato ad un medico che, al fine di garantire una completa e continua assistenza, è al servizio degli ospiti, è presente in struttura a tempo pieno e supporta i medici curanti scelti dagli ospiti. Il Direttore sanitario è, inoltre, responsabile degli aspetti igienico sanitari della Struttura e dell'attuazione di ogni disposizione normativa in ambito medico. Infine, il Direttore Sanitario ha funzione di raccordo delle componenti sanitarie della struttura nonché di tutela sanitaria della stessa.

### 4.2 - L'ASSISTENZA MEDICA

Tutti gli Ospiti si possono avvalere delle prestazioni ordinarie e specialistiche erogate dal Servizio Sanitario Nazionale attraverso l'organizzazione sanitaria interna ed esterna alla struttura.

Gli Ospiti non autosufficienti inseriti in struttura in regime convenzionato con le AA.SS.LL. potranno essere seguiti dal Responsabile Medico e dal Medico di Struttura che presta servizio nella struttura, in base alla DGR 45-4248 del 30.07.2015, DGR 46-27840 e DGR 47-26252 del 9 dicembre 1998.

### 4.3 - URGENZE

In caso di emergenza o urgenza sanitaria che richieda l'assistenza di cure mediche intensive e/o specialistiche, l'Ospite è avviato, ad insindacabile giudizio del medico presente o in sua assenza dall'Infermiera Professionale che ne ravvisa la necessità, nel luogo di cura previsto, avvertendo di ciò il tutore, i parenti o il Garante dell'Ospite stesso.

### 4.4 - L'ASSISTENZA ALLA PERSONA

Durante il soggiorno l'Ospite godrà di assistenza alla persona (infermieristica e tutelare) e potrà fruire dell'attività di fisioterapia per il mantenimento e recupero funzionale nelle quantità e con le modalità previste dalla normativa regionale vigente. Essa sarà pertanto erogata in ragione della tipologia di accoglienza.

**4.4.1-Infermieri Professionali:** presenti nell'arco diurno (7,00-21,00) e nella notte (21,00-7,00) per fornire nell'ambito dell'area dei servizi cui è assegnato/a l'assistenza adeguata. Gli infermieri professionali garantiscono oltre il rispetto delle diete e la corretta effettuazione delle terapie, medicazioni, prelievi, e quanto di loro competenza nell'ambito organizzativo, amministrativo e assistenziale, la completa presa in carico dell'ospite nella sua globalità e provvedono altresì alla tenuta delle Cartelle Cliniche e all'aggiornamento delle Cartelle Infermieristiche. Sono inoltre responsabili della attuazione dei P.A.I. per la parte sanitaria.

**4.4.2-Operatori Socio Sanitari (OSS):** eseguono le mansioni di supporto allo stato di autosufficienza degli ospiti attuando i Piani di Assistenza Individuali (PAI), nel rispetto dei loro ritmi biologici, e del loro stile d'abbigliamento, stimolando e favorendo la comunicazione, le relazioni interpersonali e la partecipazione degli stessi nell'attuazione dei Piani di Assistenza. Provvedono altresì alla registrazione del Diario Assistenziale.

**4.4.3-Fisioterapisti/Psicologo:** Attività motoria di coordinamento, ginnastica passiva a letto, ginnastica dolce, programmi personalizzati e collettivi motori e intellettivi, terapia occupazionale.

**4.4.4-Animatori:** attività di animazione per nuclei o generali, feste, attività culturali e di scambio generazionale, cinema, uscite guidate e d'integrazione nel territorio, gite...

## 5. ALTRE PRESTAZIONI DI CARATTERE SANITARIO

Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dalle AA.SS.LL secondo le necessità degli ospiti definite nel Progetto individuale (tabella A, DGR 17-15266 del 30 marzo 2005).



# Casa di Riposo San Vincenzo - R.S.A. P.S.A. San Vincenzo

La fornitura di protesi, presidi tecnici e ausili è garantita direttamente dall'ASL sulla base delle vigenti normative ed in base al Nomenclatore Tariffario in vigore (DGR 45-4248 del 30.07.2015).

Le AA.SS.LL. garantiscono altresì direttamente:

1. Le prestazioni relative ai trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale.
2. La fornitura diretta dei farmaci per gli ospiti inseriti nella struttura sulla base di quanto previsto nel rispettivo Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA), il quale deve essere adeguato alle necessità e bisogni specifici dell'assistenza farmaceutica nelle strutture residenziali. L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci "ad personam" o farmaci in fascia C) agli ospiti delle strutture socio-sanitarie è valutata dalla Commissione Terapeutica Aziendale, sentito il parere dall'U.V.G. aziendale. (DGR 45-4248 del 30.07.2015).

Per quanto concerne la spesa relativa a farmaci non forniti gratuitamente dal SSR, l'Ospite e/o il Garante delegheranno la Direzione alla necessaria fornitura, impegnandosi a pagar tali farmaci entro trenta giorni dalla data di emissione dello scontrino fiscale o fattura emessa della farmacia.

In caso di decisione diversa l'Ospite o il Garante, con preventiva comunicazione scritta alla Direzione, potranno provvedere direttamente e sotto la propria responsabilità alla fornitura dei farmaci con l'obbligo di farli pervenire presso la Struttura in tempo utile per la somministrazione come prevista dalla prescrizione medica.

## 6. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

**6.1. IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE:** La cucina è affidata alla ditta "Refettorio Torino s.r.l.". I pasti vengono prodotti in loco con menù mensile e stagionale. Si compone di una prima colazione, del pranzo e della cena. E' altresì di norma servita nel pomeriggio anche una merenda.

Il Menù quotidiano comprende di regola:

Colazione: latte, caffelatte, thè, biscotti, fette biscottate, marmellata  
cornetto nei giorni festivi

Pranzo: primo piatto asciutto, in brodo, passato di verdure  
secondo piatto carne, pesce, formaggi, affettati  
contorno di verdure, legumi, patate  
frutta fresca, sciropata, cotta, frullata  
a disposizione omogeneizzati di carne, pesce, frutta  
pane, grissini, acqua minerale e vino (a richiesta)  
Dolce: due volte a settimana

Merenda: thè, biscotti o fette biscottate, yogurt, gelato

Cena: primo piatto in brodo, passato di verdure  
secondo di carne, pesce, uova, formaggi, affettati  
contorno di verdure, patate  
frutta fresca, sciropata, cotta, frullata  
a disposizione omogeneizzati di carne, pesce, frutta  
pane, grissini, acqua minerale e vino (a richiesta)

Il menù viene fissato e reso noto dalla Direzione. Le diete particolari dovranno essere prescritte dal medico di base dell'Ospite in accordo con la Direzione Sanitaria. L'eventuale onere economico aggiuntivo sarà concordato con la Direzione.

Compatibilmente con le esigenze di servizio e la disponibilità della cucina, potranno essere preparati, previa richiesta, piatti diversi da quelli previsti nel menù giornaliero, purché facenti parte del menù generale.

Non è consentito prelevare alcun genere alimentare nonché conservarlo nella camera.

La colazione può essere servita in camera dalle 7,30 alle 10,00 mentre il pranzo e la cena sono serviti in sala da pranzo. In presenza di particolari situazioni la Direzione può autorizzare il servizio in stanza.

Non sarà di norma servito il pasto agli Ospiti al di fuori dell'orario di servizio, fatti salvi i casi relativi ad assenze giustificate e per le quali la Reception è stata preavvisata. Non si avrà diritto ad alcun rimborso per i pasti non consumati.

# Casa di Riposo San Vincenzo - R.S.A. P.S.A. San Vincenzo

**6.2 LAVANDERIA/STIRERIA:** Lavaggio ed stiro della biancheria piana e indumenti personali degli ospiti contenuto nel numero di capi di uso corrente, contrassegnati a cura della famiglia in modo da essere identificabili, sono compresi nella retta alberghiera nella misura di quanto stabilito dalla DGR 45-4248 del 30.07.2015.

**6.3 PARRUCCHIERE/BARBIERE:** Per le donne: asciugatura e messa in piega mensili, taglio dei capelli ogni due mesi; per gli uomini: un taglio dei capelli mensile.

**6.4 SERVIZIO DI PULIZIA:** Il servizio di pulizia e riassetto camera è giornaliero, il cambio biancheria piana una volta a settimana, per gli ospiti incontinenti o con problemi di forte sudorazione il cambio si fa ogni qualvolta si rende necessario, asciugamani viso e crêpe toilette con cadenza giornaliera. Pulizia degli spazi comuni eseguita giornalmente al mattino, con controllo pomeridiano.

**6.5 ASSISTENZA RELIGIOSA:** Viene fornita dalla comunità delle Missionarie Identes presente in struttura e dai PP. Vincenziani che realizzano il servizio religioso. E' anche possibile l'assistenza da parte dei rappresentanti di altri credi religiosi.

**6.6 RICEZIONE/SEGRETERIA:** Svolge i compiti amministrativi. Espleta, se richiesto dall'ospite o dei parenti, l'organizzazione delle piccole incombenze di fattorinaggio e la risoluzione dei piccoli problemi quotidiani: batterie per gli apparecchi acustici, telecomandi Tv, riparazione occhiali, orologi, protesi, carrozzine, girelli, materassi antidecubito e quant'altro possa servire a rendere più gradevole il soggiorno.

**6.7 SERVIZIO MANUTENZIONE/GIARDINIERE:** Mantenimento della struttura e cura dell'area parco.

**6.8 LA CUSTODIA DEI VALORI:** Le Parti, anche in considerazione della natura socio assistenziale svolta dalla struttura (ovvero non riconducibile ad attività turistico-alberghiera), stabiliscono e convergono di non ritenere in nessun caso applicabile l'art. 1783 del Codice Civile.

## 7. ALTRE ATTIVITA' ALBERGHIERE E/O DI SERVIZI ALLA PERSONA NON INCLUSE NELLA TARIFFA RESIDENZIALE E PERTANTO A TOTALE CARICO DELL'UTENTE

Al momento della prenotazione del posto gli Ospiti o i loro Garanti potranno concordare con la Direzione servizi integrativi non inclusi nella retta, che verranno forniti dalla coop. San Giuseppe Moscati s.c.s, e il cui costo è stabilito annualmente. Dovranno di norma essere pagati a parte:

- Fattorinaggio (Piccole riparazioni; piccoli acquisti: sigarette, vestiario, scarpe, regali compleanni; ritiro referti, pratiche per: trasfusioni, cambio medico, piani terapeutici, materiale medicazione, materiali diabetici, ritiro morfina, albumina, ossigeno, tessere elettorali; gestione forniture individuali pannoloni; cura non assistenziale, dell'ospite durante la degenza ospedaliera: cambio biancheria, acqua, ecc., se il parente non è in grado di provvedere).
- Canone noleggio apparecchi audiovisivi.
- Supplemento telefono in camera.
- Supplemento camera singola.
- Supplemento pettinatrice (per i convenzionati soltanto le prestazioni extra).
- Supplemento podologo (per i convenzionati soltanto le prestazioni extra).
- Supplemento lavaggio biancheria personale/tintoria (per i convenzionati soltanto la quota eccedente quanto stabilito dalla vigente normativa: 2 €/giorno).
- Supplemento assistenza tutelare.
- Supplemento assistenza infermieristica.
- Supplemento fisioterapia riabilitativa.
- Supplemento sanitari, ausili per incontinenza (extra fornitura ASL o che pur a carico del SSN venga utilizzato in attesa della fornitura dell'ASL).
- Le visite medico specialistiche private (e loro trasporto) non erogate dal SSR.
- Supplemento acqua (uso esclusivo di acqua minerale naturale o gassata).
- Consumazioni bar (caffè, gelati confezionati, bibite...).
- Giornali, riviste...
- Farmaci (non mutuabili, ticket).
- Trasporto e/o accompagnamento dell'ospite all'esterno della struttura per impegni di carattere personale.

## 8. ATTIVITA' QUOTIDIANE

# Casa di Riposo San Vincenzo - R.S.A. P.S.A. San Vincenzo

I servizi offerti si articolano secondo una successione di cadenze temporali non rigida finalizzate ad assecondare e rispettare i ritmi e i tempi quotidiani, orientando in tal senso le prestazioni di assistenza e i servizi.

- 07,00 risveglio, alzata, toilette
- 10,30 programmi sanitari e riabilitativi, attività sociali e occupazionali e libere.
- 12,00 Pranzo (nelle sale RSA / 12,15 nelle sale RAF)
- 13,00 Riposo e/o attività libere
- 14,30 Alzata, igiene, merenda
- 16,00 Programmi sanitari e riabilitativi, attività sociali e occupazionali, gite...
- 18,00 Cena (nelle sale RSA / 19,00 nelle sale RAF)
- 21,00 Riposo

Dalle ore 8,00 alle ore 20,00 l'Ospite autosufficiente e' libero di uscire ed entrare (ad eccezione dell'eventuale sussistenza di provvedimenti restrittivi emanati dagli Organi competenti) dandone opportuna comunicazione in Reception apponendo la firma nel registro, scaricando così "Casa di Ospitalità e Cura San Vincenzo" di tutte le responsabilità derivanti da fatti o eventi che possano accadere in seguito a detta uscita. Può ricevere visite negli spazi collettivi, e nelle proprie camere. Se trattasi di ospite non autosufficiente potrà uscire soltanto se dovutamente accompagnato nel cui caso l'accompagnatore fornirà le sue generalità assumendone la responsabilità.

L'Ospite può assentarsi anche per più giorni dalla struttura; in tale caso dovrà notificare in Reception il giorno della prevista partenza e del previsto rientro. Le condizioni economiche relative all'assenza sono regolate dall'art. 13 della presente Carta dei Servizi e del presente Regolamento Interno.

L'Ospite può fare affidamento sul personale di assistenza alla persona, al fine di curare l'immagine della propria persona, in tutti i suoi aspetti, sia per la qualità della propria vita sia per il rispetto verso gli altri.

Per una buona convivenza si impegna ad osservare elementari norme di convivenza:

- Mantenere l'igiene della propria persona
- Non frequentare i locali comuni in veste da camera o pigiama
- Avere un comportamento corretto e dignitoso verso gli altri
- Non arrecare disturbo agli altri Ospiti con atti o rumori molesti o utilizzando apparecchi rumorosi
- Non fumare nei locali all'interno della Struttura
- Non gettare alcun oggetto dalle finestre
- Non asportare dai locali comuni oggetti che ne costituiscono il corredo
- Non vuotare negli apparecchi sanitari materiali che possano otturarli, pena l'addebito dei costi di spurgo

## 9. ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE

**9.1. LA CAMERA OSPITI:** All'atto della residenzialità in base alla valutazione sanitaria dell'ospite, la Direzione si avvale della facoltà di assegnare il letto o la stanza liberi al momento e successivamente, in sede di verifica del PAI, valuterà l'idoneità della collocazione e la possibilità di effettuare spostamenti di stanza e/o di reparto degli ospiti considerando la compatibilità con il compagno/a di stanza o per esigenze di servizio della struttura.

Ad ogni Ospite accolto in camera a due letti è riservata in modo esclusivo la parte e l'arredamento di uso personale (letto, comodino e armadio) mentre sono riservate in egual misura con altro Ospite della medesima camerale restanti parti della stessa compreso il servizio igienico.

All'Ospite è data la possibilità di personalizzare la propria camera, utilizzando oggetti e suppellettili personali, nel rispetto del decoro della camera stessa nonché dei diritti e delle esigenze dell'eventuale compagno/a di stanza.

E' possibile, compatibilmente con la disponibilità del momento, richiedere la stanza singola per la quale, però, occorrerà pagare un supplemento.

Previa verifica della compatibilità in merito alla sicurezza e alla funzionalità con la camera assegnata, alle regole della struttura e alla normativa vigente in materia, l'Ospite che occupa una camera singola ha facoltà di arredare la stessa in tutto o in parte con mobili di proprietà. Il mobili ed il corredo dovranno essere decorosi.

**9.2. I SERVIZI DELLE CAMERE OSPITI:** Ogni camera Ospiti della struttura ha il bagno interno ed è munita di telefono e sistema di chiamata di emergenza. In ogni camera è consentito, in accordo con la Direzione, l'uso di apparecchi audiovisivi.



# Casa di Riposo San Vincenzo - R.S.A. P.S.A. San Vincenzo

**9.3. IL CORRETTO USO E LA CONSERVAZIONE DELLA CAMERA OSPITI:** L'Ospite e/o Garante alla assegnazione della camera si impegna nei confronti della Società a:

- Osservare le regole d'igiene dell'ambiente.
- Mantenere in buon stato la camera, gli impianti e le apparecchiature (ivi compresi i letti) che vi si trovano installate e adeguarsi alle richieste dell'amministrazione per garantire la perfetta utilizzazione.
- Segnalare alla Direzione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della camera. E' vietata la riparazione e la manomissione da parte di persone non autorizzate.
- Consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona debitamente autorizzata dell'Amministrazione di entrare nella camera per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni.
- Non utilizzare in nessun caso apparecchiature elettriche proprie fra cui a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo: fornelli, forni a microonde, phon, ferri da stiro, stufe, ventilconvettori, ecc...
- Non chiudere la porta a chiave, qualora quest'ultima sia presente (Ospiti autosufficienti).
- Evitare di collocare oggetti sui davanzali delle finestre e fuori dalla propria camera.
- Non lavare e/o stendere capi di biancheria all'interno o all'esterno della camera.
- Non usare la camera come deposito di bevande o cibi deteriorabili.
- Non accendere fuochi o utilizzare fiamme libere in camera
- Non ospitare nella propria camera, al di fuori dell'orario di apertura al pubblico persone estranee. Eventuali eccezioni dovranno essere concordate ed autorizzate per iscritto dalla Direzione.

## 10 . ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE: FIGURE PROFESSIONALI E TURNI

L'organigramma aziendale è esposto nel locale personale, per ragione di privacy, ed è a disposizione degli Ospiti e/o dei parenti degli stessi che intendessero prenderne visione

- Responsabile di Struttura: n° 1 (da Lun. a Ven.) a tempo pieno
- Direttore Sanitario/Responsabile Medico: n° 1 (da Lun. a Ven.) a tempo pieno
- Responsabile Amministrativo: n° 1 (da Lun. a Ven.) a tempo pieno
- Medici di medicina generale di Struttura: accessi in struttura secondo la programmazione esposta in reception
- Infermieri Professionali: n° 8 dalle 7,00 alle 21,00 e in orario notturno 21,00 - 7,00
- OSS: n° 45 nel arco delle 24h (35 operatori nei turni 7-14; 14-21; 21-7)
- Fisioterapisti/Geriatricisti: n° 3 (da Lun. a Ven.)
- Animatori: n° 1 (da Mart. a Dom. 9,00-11,30; 14,00-18,30)
- Parrucchiere: n° 1 (Merc. e Gio. 8,00-12,00; 14,00-18,00)
- Personale alberghiero: n° 9 (da Lun. a Dom. 7,00-13,00; 8,30-14; 18,00-20,30)
- Manutentori n° 2 (da Lun. a Ven. 8,00-17,00)
- Segreteria/Reception: n° 3 da (Lun. a Dom. 8,00-14,00; 14,00-20,00)

10.1 I RAPPORTI CON IL PERSONALE: Il personale che opera in struttura è al servizio degli Ospiti ed è tenuto ad operare nel rispetto dei loro diritti ed esigenze con la massima disponibilità, compatibilmente con le esigenze di servizio. A loro volta gli Ospiti devono tenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione.

Agli Ospiti non è consentito utilizzare il personale per commissioni o propri acquisti.

**E' espressamente vietato corrispondere mance al personale.**

## 11. ACCESSO DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI

L'orario di apertura al pubblico delle strutture e' stabilito dalla Direzione e di norma coincide con quello di apertura della Reception (dalle 8,00 alle 20,00).

# Casa di Riposo San Vincenzo - R.S.A. P.S.A. San Vincenzo

Le visite di parenti ed amici degli ospiti possono avvenire in qualsiasi ora del giorno con l'unica accortezza di preavvertire qualora ciò avvenga prima o dopo l'orario d'apertura della Reception (apertura del cancello).

Parenti ed amici ricevuti in visita sono tenuti a non recare disturbo ai vicini con atti o rumori molesti.

Le visite agli Ospiti possono essere sospese o limitate dalla Direzione Sanitaria qualora lo stato di salute dell'Ospite dovesse suggerire l'assunzione di tale provvedimento.

E' consentito prestare assistenza ai propri cari, personalmente o tramite terzi, con l'intesa, in tale ultimo caso, che tale presenza sia di mero supporto ai servizi e alle prestazioni comunque garantiti dalla struttura.

Previo consenso della Direzione, nel caso venissero utilizzati i propri collaboratori domestici questi dovranno essere regolarmente assunti ed inquadrati ai sensi della relativa categoria del CCNL-lavoro domestico.

Per effetto della disposizione precedente l'Ospite e/o il Garante dichiarano che l'eventuale personale domestico utilizzato risulta regolarmente retribuito e regolarizzato sotto il profilo previdenziale ed assicurativo, manlevando la Società da qualsivoglia eventuale controversia e/o pretesa nascente dal rapporto di lavoro suddetto, che si intende instaurato esclusivamente fra l'eventuale collaboratore domestico e l'Ospite.

E' consentito il consumo di pasti da parte dei familiari e/o invitati dell'ospite previa prenotazione e autorizzazione da parte della Direzione con conseguente addebito della spesa.

## 12. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

E' prevista la presenza di volontari che accompagnino gli ospiti nelle attività ricreative e di tempo libero.

## 13. MODALITA' DI PAGAMENTO

La retta decorre dal giorno di ingresso stabilito. L'Ospite è tenuto a corrispondere la retta anticipata pattuita.

In caso di pagamento della retta a titolo privato, essa viene stabilita dall'Amministrazione della Casa di Ospitalità e Cura San Vincenzo s.r.l. che determina l'entità, le modificazioni e la decorrenza e le comunica preventivamente all'Ospite.

I valori tariffari nel modello assistenziale della residenzialità socio-sanitaria per anziani sono stabiliti dalla normativa regionale che regola anche gli eventuali aumenti annuali e gli indici ISTAT. Ogni variazione della tariffa complessiva presuppone la preventiva approvazione dall'ASL e dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'Ospite.

La retta giornaliera per gli Ospiti in regime di convenzione si compone di una quota sanitaria a carico del S.S.R. e di una quota alberghiera a carico dell'Utente o del Comune (allorché l'Ospite o il Garante non abbiano i mezzi per coprirli).

E' previsto Per la Media e Alta Intensità Incrementata la normativa prevede un incremento della retta.

La quota alberghiera, che è a carico dell'Ospite in convenzione, essendo una media dei costi, delle voci che la compongono, non è soggetta a riduzioni e dovrà essere corrisposta anche in caso di assenza temporanea dalla struttura.

### 13.1 Il pagamento della retta dà diritto ad usufruire dei seguenti servizi:

- L'uso del posto letto (o camera Ospiti) con gli arredi messi a disposizione; delle parti comuni della camera e del servizio igienico afferente la camera; delle parti comuni della struttura, terrazzi, giardino, palestra.
- Assistenza medica, tutelare, infermieristica e secondo i parametri previsti dalla vigente normativa regionale per la classificazione tipologica di appartenenza.
- Servizio di riabilitazione psico-motoria di mantenimento secondo i parametri previsti dalla vigente normativa regionale per la classificazione tipologica di appartenenza.
- Servizio di ristorazione.
- Servizio di pulizia, riassetto e sanificazione della camera Ospiti, del bagno e degli ambienti comuni della struttura.

# Casa di Riposo San Vincenzo - R.S.A. P.S.A. San Vincenzo

- Riscaldamento.
- Attività di animazione collettiva.
- Biancheria piana e lavanderia personale nella misura stabilita dalla normativa regionale. (per gli ospiti privati comprende solo la biancheria piana)
- Parrucchiere/barbiere (per convenzionati)
- Assistenza religiosa
- Ricezione/Segreteria
- Manutenzione/Giardiniere

L'Ospite si impegna a corrispondere, **entro i primi 5 giorni del mese cui si riferisce**, la retta pattuita o variata come indicato, nonché il corrispettivo per i servizi integrativi usufruiti nel mese precedente e non compresi nella retta stessa.

**Il pagamento** mensile della retta di soggiorno e degli eventuali servizi integrativi dovrà essere effettuato tramite: Contanti, Bonifico Bancario, Assegno. **Da intestare** a "Casa di Ospitalità e Cura San Vincenzo s.r.l." per l'**importo della retta**; e a "San Giuseppe Moscati s.c.s.l." per i **servizi integrativi**.

## 13.2 FERMO CAMERA:

- Ingresso posticipato: dal giorno del previsto ingresso la retta privata, scontata dall'importo della giornata alimentare, e la retta alberghiera convenzionata già a carico dell'Ospite, sarà dovuta fino alla reale occupazione della camera.
- Assenza temporanea: imputabile a qualsiasi causa, in cui si richieda di mantenere il posto letto a disposizione per il rientro, l'Ospite e/o il Garante pagheranno per il fermo camera, se l'Ospite è privato la retta accordata scontata dall'importo della giornata alimentare, se l'Ospite è in regime convenzionato l'importo della retta alberghiera già a suo carico.
- Rinuncia alla residenzialità: il mancato rispetto del preavviso presuppone il pagamento della retta pattuita, se l'Ospite è privato sarà scontata dall'importo della giornata alimentare, se l'Ospite è in regime convenzionato l'importo della retta alberghiera già a suo carico, per il numero dei giorni di mancato preavviso.
- Decesso: dal giorno del decesso la retta privata, scontata dall'importo della giornata alimentare, e la retta alberghiera convenzionata già a carico dell'Ospite convenzionato, sarà dovuta fino alla liberazione della camera dagli effetti personali dell'Ospite e comunque non oltre i due giorni stabiliti dalla DGR n° 44-12758 del 7 dicembre 2009.

Ogni informazione e/o contestazione delle voci addebitate dovrà avvenire al momento del pagamento della fattura contestata o entro 60 giorni dalla data della fattura.

## 14. DOCUMENTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

### 14.1 Informativa Generale

Ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali, la società Casa di Ospitalità e Cura San Vincenzo s.r.l., in qualità di Titolare del trattamento, fornisce con la presente le informazioni in merito all'utilizzo dei Suoi dati personali, assicurando che i relativi trattamenti avverranno nel rispetto dei principi di correttezza, liceità, trasparenza, pertinenza e riservatezza.

### 14.2 Finalità del trattamento

I Suoi dati personali sono trattati nell'ambito della normale attività della società Casa di Ospitalità e Cura San Vincenzo s.r.l. per le seguenti finalità:

- a) Esecuzione di obblighi derivanti da contratti stipulati con Casa di Ospitalità e Cura San Vincenzo s.r.l. attinenti all'esercizio di attività socio-sanitarie e assistenziali, di cui è parte il soggetto cui i dati si riferiscono e/o per l'adempimento, prima della conclusione del contratto, di specifiche richieste dell'interessato.
- b) Adempimento di obblighi previsti da leggi, da regolamenti o da normative comunitarie.

### 14.3 Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità sopra descritte e comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi in conformità alla vigente normativa.

# Casa di Riposo San Vincenzo - R.S.A. P.S.A. San Vincenzo

## 14.4 Dati oggetto di trattamento e conferimento

Il conferimento dei suoi dati alla Casa di Ospitalità e Cura San Vincenzo s.r.l. è necessario allo svolgimento delle attività e pertanto è obbligatorio. L'eventuale rifiuto non consente l'instaurazione di un nuovo rapporto e/o la prosecuzione di un rapporto in essere.

## 14.5 Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati

I dati personali trattati dalla Casa di Ospitalità e Cura San Vincenzo s.r.l. non sono soggetti a diffusione.

Per il perseguimento delle finalità descritte nel precedente paragrafo "finalità del trattamento". Casa di Ospitalità e Cura San Vincenzo s.r.l. potrà comunicare i Suoi dati personali a soggetti terzi, appartenenti alle seguenti categorie:

- Altri soggetti del settore, quali Enti predisposti alla vigilanza, medici, Enti sanitari sia pubblici che privati, per finalità di salvaguardia della salute dell'Ospite.
- Organi competenti, per la compilazione dei rendiconti periodici.
- Soggetti che svolgono servizi bancari, finanziari o assicurativi, ivi compresi soggetti che intervengono nella gestione di sistemi di pagamento, esattorie, tesorerie, cessionarie del credito.
- Società cui affida la gestione di funzioni aziendali, ivi compresa la Cooperativa Sociale cui sono affidati i servizi socio-assistenziali e complementari.
- Soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo e delle reti di telecomunicazione (ivi compresi i servizi di posta elettronica).
- Studi professionali e società che svolgono attività di assistenza e consulenza (es: studi legali).
- Soggetti che svolgono attività e adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano in totale autonomia come distinti titolari del trattamento o in qualità di Responsabile all'uopo nominato. I Suoi dati personali saranno inoltre conosciuti da alcuni dipendenti della Cooperativa, Incaricati del trattamento.

## 14.6 Diritti dell'Interessato

La informiamo che la normativa in materia di protezione dei dati personali (art. 7 Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196) conferisce agli Interessati la possibilità di esercitare specifici diritti.

In particolare l'Interessato ha diritto di ottenere:

- α) Conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
- β) Informazioni circa l'origine dei dati personali, le finalità e modalità del trattamento, la logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici.
- γ) Indicazione degli estremi identificativi del Titolare e dei Responsabili del trattamento nonché dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza.
- δ) L'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati.
- ε) La cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.
- φ) L'attestazione che le operazioni di cui alle lettere d) ed e) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati.

L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

## 14.7 Titolare del trattamento e Responsabili del trattamento

Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente informativa è il seguente:

Casa di Ospitalità e Cura San Vincenzo s.r.l., Strada San Vincenzo n. 49, 10131 Torino, P.IVA 0676990012 che ha nominato quale Responsabile preposto per il riscontro agli Interessati, in caso di esercizio dei diritti di cui al precedente paragrafo "diritti dell'interessato" il dottor Paolo Garoglio, Presidente e Legale Rappresentante, domiciliato per le proprie funzioni presso la sede del Titolare.

Le richieste per l'esercizio dei diritti di cui al precedente paragrafo "diritti dell'interessato" possono essere presentate senza formalità direttamente al Titolare o a tale Responsabile a mezzo lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica inviato alla casella [sanvincenzopineta@yahoo.it](mailto:sanvincenzopineta@yahoo.it).

Le richieste di cui al precedente paragrafo "diritti dell'interessato", lettere a, b, e c possono essere formulate anche verbalmente.

# Casa di Riposo San Vincenzo - R.S.A. P.S.A. San Vincenzo

Il presente documento (Carta dei servizi e Regolamento Interno), composto di sedici facciate, è sottoscritto nel Contratto di Ospitalità per presa visione e totale accettazione dall'Ospite e/o dal Garante .

## 15. INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVE MODALITA' DI ORARIO E DI ACCESSO

Nel caso si desideri chiedere informazioni, avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempienze nel servizio reso dal personale addetto, l'Ospite e/o Garante può contattare la Reception, la quale darà le indicazioni necessarie per rivolgersi:

Previo appuntamento a:

- Dott. Garoglio Paolo (Amministratore Unico)

In orario di lavoro a:

- Alberto Garoglio, (Direttore di Struttura).
- Dr.ssa Elame Clarisse (Direttore Sanitario)
- Timoneda Cervantes Marta (Amministrazione).
- Guzman Cuellar Rosalia. (Responsabile Infermieristico e della Qualità dell'Assistenza).
- Montrucchio Paola, Giordano Pinuccia (Riabilitazione Psicomotoria).
- Guzman Yanet (Animazione).
- Librale Paola, Duran Cristina, De Maria Michela, (Coordinatrici o.s.s. di Piano).
- Bruna Cugno (SoVite società di servizio cucina)
- Alessandra, Norma, Andreea (Ricezione/Segreteria)

## 16. RAPPORTI TRA UTENTI E/O GARANTI E LA STRUTTURA OSPITANTE

I rapporti tra il personale e gli ospiti, i suoi parenti e amici che arrivano a farle visita, devono essere improntati al massimo rispetto e comprensione delle reciproche esigenze.

Il personale di servizio non è autorizzato a gestire denaro o valori per conto degli ospiti, ne a conservare preziosi, libretti di banca, oggetti personali o altro.

La Società Gestrice della Struttura non si assume alcun tipo di responsabilità civile o assicurativa per smarrimento o sottrazione, circa i valori o le cose di proprietà dell'Ospite custodite nella camera. Eventuali ammanchi devono essere segnalati tempestivamente alla Direzione.

L'Ospite dovrà risarcire i danni arrecati ad impianti, attrezzature e arredi a causa della propria incuria o ad altri motivi a Lui o a Suoi invitati o collaboratori domestici imputabili.

L'Ospite è obbligato ad osservare scrupolosamente le disposizioni del presente Regolamento interno e Carta dei Servizi.

Nel caso di particolari problematiche non risolvibili diversamente, qualora le condizioni dell'Ospite privato siano incompatibili con la permanenza o rechino pericolo o nocumento per gli altri ospiti, su richiesta motivata della Direzione, la struttura potrà dimettere l'Ospite. In caso le condizioni sopra indicate si verificano con riferimento ad un Ospite in regime convenzionato la Direzione farà richiesta di dimissioni urgenti alla competente U.V.G.

## 17. CAUZIONE

Al momento dell'ingresso, la caparra di cui sopra (art.3.1) verrà trasformata nel deposito cauzionale che sarà restituito con l'interessi legali, fatto salvo il rimborso di eventuali danni provocati, alla cessazione del rapporto, previa presentazione della opportuna ricevuta di versamento.

Elaborato in Torino, il 30 luglio 2010

Aggiornato il 15 aprile 2016