



A.S.P. CASA VALLONI

Casa Residenza per Anziani

Carta dei Servizi



Carta dei Servizi

Indice generale

Premessa

Parte I

Principi fondamentali riferiti al servizio

Art. 1,	Recepimento delle premesse	pag.	7
Art. 2,	Ambito di applicazione, principi, scopi	pag.	7

Parte II

Standards qualitativi generali e specifici

Art. 3,	Prestazioni	pag.	8
Art. 4,	Orari di apertura al pubblico	pag.	9
Art. 5,	Attività assistenziali e sanitarie erogate	pag.	9
Art. 6,	Organizzazione dei servizi, organi istituzionali e referenti interni	pag.	9
Art. 7,	Aree e servizi interni	pag.	10
Art. 8,	Standards qualitativi specifici	pag.	12

Parte III

Accesso, adempimenti e soggiorno

Art. 9,	Ammissione al servizio	pag.	12
Art. 10,	Adempimenti per l'ingresso	pag.	13
Art. 11,	Collocazione dell'ospite ammesso	pag.	13
Art. 12,	Fruizione della struttura e regolamentazione delle uscite dalla stessa	pag.	13
Art. 13,	Dimissioni dalla Casa Residenza	pag.	14

Parte IV

Diritti e doveri dell'ospite

Art. 14,	Diritti e doveri dell'ospite	pag.	14
Art. 15,	Norme generali di comportamento per gli ospiti, loro familiari e/o referenti legali	pag.	15
Art. 16,	Rette di ricovero. Modalità di pagamento e di recupero	pag.	16
Art. 17,	Deducibilità fiscale delle rette	pag.	17
Art. 18,	Custodia di valori, riscossione pensioni	pag.	18
Art. 19,	Onoranze funebri ed adempimenti collegati	pag.	18

Parte V
Reclami, ricorsi, rimborsi

Art. 20,	Reclami e ricorsi	pag.	18
Art. 21,	Tutela dell'utenza	pag.	19

Parte VI
Solidarietà e partecipazione

Art. 22,	Partecipazione esterna	pag.	19
Art. 23,	Attività di volontariato	pag.	19
Art. 24,	Decorrenza	pag.	20
Allegato 1	Modulo Reclami e Suggerimenti	pag.	21
Allegato 2	Funzionigramma Casa Residenza per Anziani	pag.	22

«A.S.P. Casa Valloni»

Carta dei Servizi

Premesso

- 1) che l'A.S.P. "Casa Valloni" è stata costituita nel 2008 dalla trasformazione delle II.PP.AA.BB. «Istituto Valloni» e «Casa dei Tigli» di Rimini (RN), ha Sede Legale in Via Di mezzo, 1, codice di avviamento postale (C.A.P.) 47921, telefono (0541) 367811, fax (0541) 0541/367854, indirizzo posta elettronica info@aspcasavalloni.it, sito www.aspcasavalloni.it, è retta nella forma di Azienda di Servizi alla Persona (A.S.P.), dotata di personalità giuridica pubblica;
- 2) che l'A.S.P. attiva la presente Carta dei servizi sulla base delle vigenti disposizioni di cui:
 - alla normativa nazionale e regionale;
 - allo statuto;
 - ai propri regolamenti interni;
- 3) che il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (D.P.C.M.) 27/1/1994 (rubricato «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici») emanato ai sensi dell'articolo 5, comma 2, lettera b), e), f) della legge (L.) 400/1988, ha esteso a tutti i singoli gestori dei servizi pubblici l'adozione di Carte dei servizi, articolate in principi fondamentali, strumenti e tutela;
- 4) che i vincoli in capo ai soggetti gestori i servizi pubblici sono stati ulteriormente riformati con il Decreto legge (D.L.) 163/1995 convertito in L. 273/1995, preceduto, nel caso di specie, dal D.P.C.M. 19/5/1995 sullo schema generale di riferimento sulla «Carta dei servizi pubblici sanitari»;
- 5) che sulla base degli schemi generali di riferimento adottati col D.P.C.M. del 19/5/1995 e del 18/9/1995, gli elementi che compongono le Carte dei servizi devono prevedere:
 - l'individuazione di una serie di principi fondamentali riferiti all'erogazione dei servizi;
 - un'ampia informazione ai cittadini utenti;
 - l'assunzione e l'individuazione di impegni sulla qualità del servizio;
 - l'applicazione delle forme di tutela dei singoli utenti, attraverso idonee procedure di reclamo e di
 - eventuali rimborsi;
 - l'adeguatezza, nel tempo del servizio e la partecipazione esterna;
- 6) che la presente Carta dei servizi è da integrarsi :
 - con quanto già precisato al punto *sub* 2;
 - con le disposizioni normate dalla legge sulla privacy ex D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.;
 - con l'accesso agli atti amministrativi ex L. 241/1990 e s.m.i.;
 - con le Leggi Regionali (L.R.) 5/1994 e 2/2001
 - con le Direttive Regionali n. 1378/1999, n. 564/2000, n. 514/2009 e con le disposizioni più generali previste dalla Legge di Riforma dell'Assistenza n. 382/2000;
- 7) che la qualità dei processi di erogazione del servizio in esame può rispondere alle procedure di cui alla normativa U.N.I. E.N. I.S.O. 9002, onde meglio finalizzare la Carta dei servizi nella logica della qualità;
- 8) che la « A.S.P. "Casa Valloni"» è regolata dalle vigenti norme statali, regionali e dello statuto organico, approvato con Del. G.R. n. 360 del 17/3/2008 modificato con Del. G.R. n. 1270 del 6/9/2010;
- 9) L'azienda pubblica di servizi alla persona, di seguito indicata come ASP, nasce dalla trasformazione delle seguenti Ipab già denominate:
 - A) "Istituto Valloni" già denominato "Casa di Riposo per Inabili al Lavoro S. Croce o Valloni- M.A. Gisgoni – M.A. Dionigi che trasse origine dalla fusione dell'Opera Pia Santa Croce o Valloni (fondata dal 1843 dal Conte Giampaolo Valloni ed eretta in ente morale con regio decreto del 7 settembre 1864), del Ricovero Inabili al Lavoro Marco Aurelio Gisgoni (proveniente dal frazionamento dell'Istituto Limosiniere di Rimini ed eretto in ente morale con regio decreto del 26 febbraio 1943) e dall'Asilo Vecchie Abbandonate Maria Anna Dionigi (fondato nel 1935 dal Can. Paolo Nanni ed eretto in ente morale con regio decreto del 25 ottobre 1938).

Con deliberazione del Consiglio Regionale dell' Emilia Romagna n.274 del 3 aprile 1996 nell'Ipab fu incorporato l'Istituto Elemosiniere (sorto nel 1822 dalla fusione delle Ipab elemosiniere preesistenti). In seguito, con deliberazione del Consiglio regionale dell' Emilia Romagna n.559

del 6 aprile 2004, nell'Ipab fu incorporata l'Associazione Pubblica Assistenza Croce Verde, sorta nel 1913;

- B) "Casa dei Tigli", già denominata "Orfanotrofi Riuniti", trae a sua volta origine dalla fusione, disposta con regio decreto del 10 dicembre 1934 delle Case di ricovero (eretto in ente morale con regio decreto del 27 aprile 1876 e derivante dalla fusione di istituzioni preesistenti, alcune delle quali risalenti al secolo XVI e seguenti), dell'Orfanotrofo maschile Pio Felice (fondato da Felice Dell'Olmo nel 1814) dell'Orfanotrofo Biasini per l'infanzia abbandonata (fondato nel 1893 da Federico Biasini) e dell'Istituto maschile di educazione e lavoro (fondato nel 1894 da Matteo Belisardi ed eretto in ente morale con regio decreto del 13 ottobre 1894). Tali istituzioni vennero poi raggruppate sotto un'unica Amministrazione ad opera del R.D. 15 novembre 1938.
- C) Ipab "Asilo d'Infanzia Maria Ceccarini" opera della benefattrice Maria Boorman Ceccarini, personaggio dalle rilevanti capacità socio-assistenziali in ambito sanitario e educativo, che nel 1891 costruì a Riccione il primo asilo infantile e due anni dopo l'ospedale.
- L'ASP ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi ed interventi socio assistenziali ed educativi rivolti ad anziani autosufficienti e non autosufficienti, all'infanzia e all'adolescenza, secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano di zona e nel rispetto degli indirizzi definiti dall'Assemblea dei soci di cui all'articolo 10.
 - L' A.S.P. ispira ed orienta la propria attività al rispetto delle finalità e dei principi indicati nella legge regionale n. 2 del 2003 ed in particolare:
 - rispetto della dignità della persona e garanzia di riservatezza;
 - adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie.
- 10) che le ragioni dell'adozione della presente Carta dei servizi sono da individuarsi, oltre che nelle norme sopracitate di fonte nazionale e regionale, nella volontà dell' A.S.P., di trasformare in azioni concrete l'assunzione di obbligazioni a favore della propria utenza;
- 11) che con la Carta dei servizi, l' A.S.P. si impegna al rispetto delle condizioni ivi previste, individuando le ipotesi di rimborso all'interno di modelli di comportamento capaci di passare dall' *"etica delle intenzioni"* all' *"etica degli adattamenti"* ai bisogni dell'utenza;
- 12) che la presente Carta dei servizi intende fornire una precisa tutela dei diritti dell'utenza, in armonia con il libro quinto (Delle obbligazioni), titolo II (Del contratto in generale), capo XIV-*bis* (Dei contratti del consumatore), articoli 1469-*ter* e successivi codice civile (C.C.) in attuazione della Direttiva 93/13 C.E.E. (Comunità Economica Europea) ed alla novella L. 281/1998 (rubricata «Nuova disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti»);
- 13) che l'A.S.P. si impegna alla tutela della riservatezza dei dati in proprio possesso sulle generalità dell'utenza e sull'andamento dei relativi rapporti, ai sensi della L. 675/1996 e 196/2003 s.i.;
- 14) che con la Carta dei servizi s'intende individuare le responsabilità dell' A.S.P. ed i relativi obblighi e risultati a favore dell'utenza in particolare e della collettività in generale, favorendo il coinvolgimento dei propri utenti e relativi parenti nonchè l'educazione della cittadinanza alla partecipazione, attraverso modalità innovative capaci di orientare le azioni dell' A.S.P. al consenso sugli sforzi profusi per il miglioramento complessivo del servizio;
- 15) che sarà poi compito dell' A.S.P. adattare gli *standards* qualitativi specifici, nel seguito indicati, ai mutamenti della propria realtà territoriale di riferimento e dei cambiamenti socio-demografici e degli stili di vita;
- 16) che l'A.S.P. adotta un Modello di Servizio Centrato sulla Persona, rappresentato dalle parole *"Cura e Gentilezza"* per il quale l'obiettivo della cura – assistenza si realizza attraverso la creazione e il mantenimento di un ambiente caratterizzato da spazi di vita fisici e persone dedicate all'assistenza, attento e competente nel favorire l'espressione delle potenzialità individuali e la promozione del benessere, anche in presenza di elevata compromissione fisica e mentale;
- I principi fondamentali che stanno alla base del modello, possono essere così sintetizzati :
- la qualità della vita di ogni persona è legata non solo ad un'appropriata risposta ai bisogni (primari e assistenziali), ma anche e soprattutto alla possibilità di esprimersi ed esercitare le proprie capacità, anche se ridottissime.

- mettere al centro la persona significa andare oltre la logica del deficit e della malattia. Questo consente alle persone anziane di favorire la possibilità di *“fare il meglio che si può con quello che si ha”* attraverso l’adattamento del contesto in cui l’anziano vive sia per quanto concerne le persone di riferimento che gli ambienti di vita;
- le figure professionali che operano nel servizio riconoscono e valorizzano le potenzialità residue e la capacità espressiva della persona anche laddove la comunicazione verbale è compromessa dalla perdita delle capacità cognitive, instaurando e tenendo viva una relazione significativa con gli anziani, che garantisca la soddisfazione dei bisogni, il contenimento delle paure e la tutela della dignità;
- per realizzare una tale prospettiva occorre raccordare tra di loro i seguenti costrutti: la necessità di una risposta basata sui bisogni, che includono sia quelli primari sia quelli emotivi, relazionali e umani. A titolo esemplificativo si possono citare **l’inclusione, il senso di utilità, il riconoscimento da parte di altri e di ruolo, la partecipazione, l’accettazione, l’identificazione, l’attaccamento e l’amore.**

Parte I

PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 1

(*Recepimento delle premesse*)

- 1) Le sopracitate premesse rappresentano, a tutti gli effetti, parte integrante ed inscindibile, della presente Carta dei servizi.

Art. 2

(*Ambito di applicazione, principi, scopi e cenni storici*)

- 1) L'ambito di applicazione della Carta dei servizi, come da articolo 5 dello statuto, è quello dell'organizzazione ed erogazione del servizio di Casa Residenza per Anziani che fa capo all' A.S.P.

Dal 1 gennaio 2015 la Casa Residenza per Anziani, di 65 posti, è accreditata con provvedimento di Accreditamento Definitivo, ai sensi della DGR n.514 del 20 aprile 2009 della Regione Emilia Romagna.

- 2) Sulla base dell'interesse generale rivestito dal servizio sopracitato, i principi fondamentali da assumersi per l'erogazione del servizio sono :
 - a) ***continuità del servizio***,
in quanto trattandosi di prestazioni di servizi essenziali ai bisogni umani, gli utilizzatori detengono un diritto all'uso del servizio senza interruzioni e l' A.S.P. è tenuta ad organizzare l'erogazione del servizio in modo da rispettare tali vincoli. Tale principio deve essere conciliato con il rispetto del diritto di sciopero riconosciuto al personale dei soggetti gestori *ex* L. 146/1990 e s.i.;
 - b) ***uguaglianza***,
che implica oltre alla neutralità di tutte le differenze fra gli utenti di cui al proprio territorio di competenza, anche la possibilità di uguaglianza nell'accesso al servizio da parte degli stessi, nel rispetto delle leggi;
 - c) ***efficacia***,
in termini di soddisfazione dei volumi del servizio fruito in relazione ai bisogni dell'utenza, attraverso adeguati *standards* tecnici (intesi come rendimento migliore per unità di mezzo impiegata) ed economici (intesi come minor costo sociale per unità di servizio prodotta);
 - d) ***efficienza***,
tale da superare i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio;
 - e) ***trasparenza***,
nell'applicazione delle condizioni di fruizione del servizio dei relativi prezzi e tariffe delle varie prestazioni;
 - f) ***partecipazione***
dell'utente nelle diverse fasi del servizio, favorendone l'accessibilità e migliorando le capacità di ascolto dei bisogni espressi ed inespressi dell'utenza da parte del soggetto gestore;
 - g) ***valutazione***
del livello di servizio percepito dall'utenza e delle «azioni di aiuto» intraprese dall' A.S.P. per la progressiva ottimizzazione del servizio stesso;

- h) **adattabilità**
per la quale il servizio si deve evolvere seguendo gli sviluppi dei bisogni dell'utenza nonchè dei mezzi tecnologici ed organizzativi necessari a produrli.
- 3) Lo scopo della Carta dei servizi è anche quello di accrescere la qualità del servizio in esame e renderlo progressivamente maggiormente rispondente ai bisogni dell'utenza, in aderenza a quanto indicato dalla normativa di riferimento vigente, DPCM 27/1/1994, D.Lgs n. 288 del 1999, Legge 244 del 2007, Legge 27 del 2012, favorendo l'apertura della gestione alla concertazione da esercitarsi con l'utenza, il personale e le loro organizzazioni rappresentative.

Parte II

STANDARDS QUALITATIVI GENERALI E SPECIFICI

Art. 3

(Prestazioni)

- 1) L'A.S.P. garantisce agli anziani ospiti un livello di assistenza alla persona adeguato alle necessità individuali tramite interventi personalizzati, nel pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personali, così come previsto dal proprio Modello di Servizio, dai «regolamenti interni» e dalla presente «Carta dei servizi».
- 2) In particolare, assicura l'assistenza sanitaria di base e specialistica, nonchè trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia degli anziani, secondo quanto previsto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Rimini, i Comuni del Distretto e l'A.U.S.L., nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente.
- 3) Promuove, inoltre, nell'ambito dei propri servizi, attività di animazione, occupazionali e ricreativo - culturali, favorendo altresì la partecipazione degli anziani alle iniziative promosse nel territorio di riferimento.
- 4) L'A.S.P. intende realizzare il suo servizio assistenziale nella più stretta collaborazione e con il pieno coinvolgimento dei familiari e degli Amministratori di Sostegno, instaurando un rapporto regolare e continuativo. A tale scopo è prevista la partecipazione degli Ospiti e dei familiari alle riunioni periodiche per la stesura del Piano Assistenziale Personalizzato, organizzate con regolarità in ogni nucleo, con frequenza almeno semestrale per ogni ospite.
- 5) All'*equipe multiprofessionale* composta da Medico, Infermiere, Fisioterapista, Responsabile Attività Assistenziali (R.A.A.), OSS e Animatore, in collaborazione con la famiglia, è affidato in particolare il compito:
 - della regolare stesura e realizzazione del Piano Assistenziale Personalizzato per ogni ospite;
 - della prevenzione e del recupero del decadimento psico-fisico e relazionale, dell'isolamento, della perdita di interessi;
 - della incentivazione di attività occupazionali, ricreative, culturali, occasioni di relazione, di aggregazione sociale e di comunicazione col territorio.
- 6) L'assistenza religiosa è assicurata all'interno dei servizi residenziali, mediante accordi con le Autorità religiose locali, nel pieno rispetto del credo di ogni anziano ospite.
- 7) L'A.S.P. favorisce l'apporto del volontariato ed il suo coordinato utilizzo, quale arricchimento ed integrazione delle attività organizzate a favore degli ospiti.

Art. 4

(Orari di apertura al pubblico)

- 1) L'accesso alla struttura di norma è consentito dalle ore 8.00 alle ore 20.00, nel rispetto del normale svolgimento delle attività sanitarie ed assistenziali e del riposo dell'ospite. Orari diversi possono essere concordati con il Coordinatore Responsabile in relazione alle specifiche esigenze dell'anziano ospite.
- 2) La fruizione dei pasti avviene con la seguente cadenza:
 - prima colazione, servita dalle ore 7,30 alle 8,30
 - pranzo, servito alle ore 11,30
 - cena, servita alle ore 18,30.

Art. 5

(Attività assistenziali e sanitarie erogate)

- 1) La Casa Residenza fornisce ai propri ospiti, in corrispondenza di una retta giornaliera, che viene determinata anno per anno e opportunamente notificata, le seguenti prestazioni:
 - a. assistenza alberghiera, comprensiva di alloggio, vitto secondo appropriate tabelle dietetiche, biancheria da camera, servizio di lavanderia e guardaroba;
 - b. assistenza tutelare diurna e notturna: aiuto nelle attività di vita quotidiana, igiene della persona, assunzione del cibo, cure estetiche (barbiere/parrucchiera, pedicure), trasporto verso presidi sanitari ed altri servizi pubblici;
 - c. assistenza infermieristica, assistenza medica di diagnosi e cura, assistenza riabilitativa secondo la normativa nazionale e regionale, accesso ai servizi specialistici e ospedalieri dell'A.USL e/o privati convenzionati;
 - d. approvvigionamento dei prodotti farmaceutici prescritti dai medici e dei prodotti para-farmaceutici necessari;
 - e. attività ricreativo - culturali e di animazione;
 - f. consulenza psicologica, è prevista al bisogno la consulenza per il supporto emotivo, psicologico e relazionale di anziani ospiti e/o loro familiari;
- 2) Le prestazioni relative al servizio socio assistenziale e sanitario sono fornite con personale dipendente dell'ASP, professionalmente qualificato ed in possesso dei requisiti previsti dalla normativa. Le prestazioni alberghiere, servizio di accoglienza-portineria, guardaroba, cucina, manutenzione, vengono fornite con personale dipendente o in rapporto convenzionato. Sono predisposti turni di lavoro che garantiscono un rapporto personale/ospite, secondo *standards* di ricettività e parametri assistenziali definiti in base alla normativa regionale vigente e dal Contratto di Servizio tra il Comune di Rimini, i Comuni del Distretto Nord, Azienda U.S.L. di Rimini e ASP Casa Valloni.

Compete ai medici operanti nella Casa Residenza la responsabilità terapeutica di ciascun assistito, comprese le richieste di visite specialistiche e ricoveri ospedalieri.

Art. 6

(Organizzazione dei Servizi, organi istituzionali e referenti interni)

- 1) L'A.S.P. è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea dei Soci fuori dal proprio seno, composto da cinque membri. L'Assemblea dei Soci è l'organo di indirizzo e di vigilanza sull'attività dell'ASP, è composta dal Sindaco di ciascuno dei Comuni di Rimini e Comune di Bellaria-Igea Marina o da loro delegati. Il Consiglio di Amministrazione elegge nel suo seno, a maggioranza, un Presidente ed un Vice Presidente. Il Vice Presidente collabora con il Presidente e lo sostituisce, ad ogni effetto, in caso di sua assenza o impedimento temporanei.

- 2) Ai sensi del vigente statuto dell'A.S.P., alle figure preposte alla responsabilità delle aree e/o servizi spetta rispettivamente, in conformità alle direttive generali stabilite dal Consiglio di Amministrazione, la gestione delle attività e delle risorse (umane, patrimoniali, finanziarie, ecc.) proprie di ciascuna area e/o servizio e la responsabilità dei relativi risultati così come pianificati nel bilancio annuale di previsione. Tali competenze comprendono l'adozione degli atti a rilevanza esterna, indicati nei regolamenti interni.
- 3) L'A.S.P. opera, mediante l'intervento dei propri amministratori ed operatori, per favorire il positivo coinvolgimento di tutto il personale, dipendente o convenzionato nel proseguimento degli obiettivi e nella realizzazione dei programmi stabiliti e per garantire una corretta informazione, all'interno ed all'esterno della struttura, sul proprio funzionamento.

Art. 7

(Aree e servizi interni)

- 1) L'A.S.P ha una struttura organizzativa composta da due Settori, con a capo i rispettivi responsabili:
 - Settore Amministrativo e Servizi educativi al quale sono assegnate le funzioni in materia complessiva dell'ASP, di gestione finanziaria, del personale e dei servizi educativi;
 - Settore Servizi Assistenziali al quale sono assegnate le funzioni in materia di gestione dei servizi assistenziali, infermieristici, sociali, di supporto psicologico, alberghieri.
- 2) L'organizzazione dei servizi è improntata a criteri di economicità di gestione, di responsabilità, di efficacia, di efficienza e di trasparenza.
- 3) La *reception* rispetta i seguenti orari al pubblico, dal lunedì al sabato :

mattina	ore	07,00 - 13,00
pomeriggio	ore	14,30 – 16.00
- 4) Per i collegamenti con l'A.S.P. :
 - Telefono: 0541-367811
 - Fax: 0541- 367854 (uffici amministrativi)
0541-367846 (CRA1)
 - posta ASP “Casa Valloni”, Via di Mezzo, n. 1 47921 Rimini
 - E-mail info@aspcasavalloni.it
 - Internet www.aspcasavalloni.it

Alla «*reception*» (tel. **0541-367811**) è possibile chiedere informazioni sugli orari di apertura al pubblico, la presenza dei Responsabili, l'ubicazione dell'ospite.

Alla «*Coordinatrice Responsabile della CRAI*» è possibile chiedere le modalità accesso al servizio e di ingresso dell'ospite, le caratteristiche e l'organizzazione dei servizi della Casa Residenza, compreso gli aspetti alberghieri, le modalità per svolgere attività di volontariato, la custodia di piccole somme presso la cassaforte dell'ASP.

A tutela della riservatezza dei dati sanitari e del segreto professionale di norma non vengono fornite informazioni cliniche telefoniche, è peraltro possibile contattare telefonicamente il *Coordinatore Sanitario e gli Infermieri (0541-367822)*.

Il *Medico di Diagnosi e Cura* riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 10.00 e su appuntamento.

- 5) La Sede dei Servizi per Anziani dell'A.S.P. e degli Uffici Amministrativi è in Via Di Mezzo, 1 ed è formata da tre edifici, di seguito indicati.
La Casa Residenza è, sotto il profilo acustico, isolata dai rumori circostanti da un adeguato spazio verde ad uso degli anziani ospiti, loro familiari e visitatori.

Planimetria

Edificio "A" piano terra: cucina, magazzini, uffici amministrativi;

Edificio "B" piano terra: *reception*, ufficio del Coordinatore Responsabile della CRA1, Uffici della Cooperativa Elleuno, *bar* e locale magazzino, guardaroba, spogliatoi e Cappella per il culto religioso;

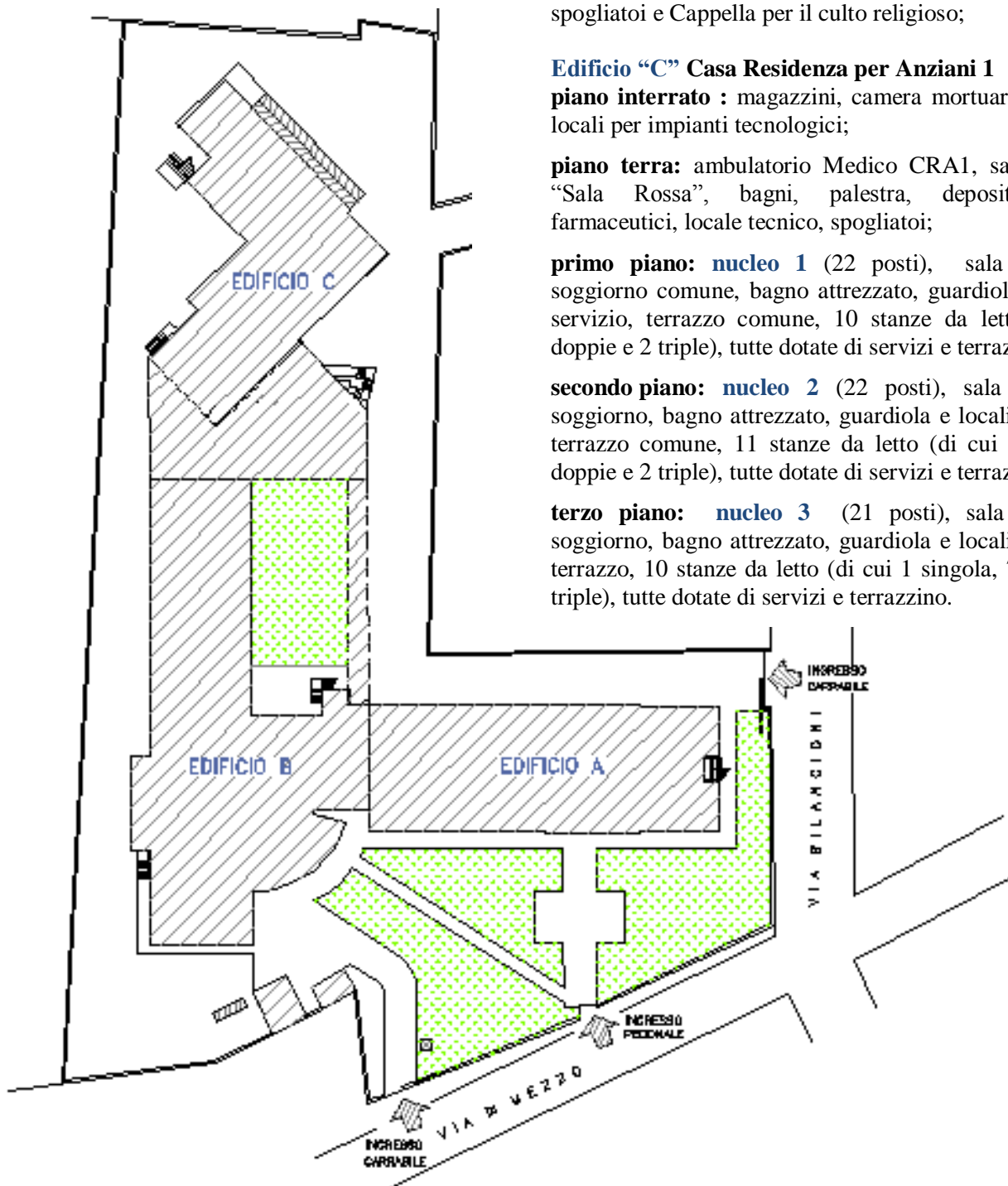
Edificio "C" Casa Residenza per Anziani 1 piano interrato : magazzini, camera mortuaria e annessi, locali per impianti tecnologici;

piano terra: ambulatorio Medico CRA1, sala ricreativa "Sala Rossa", bagni, palestra, deposito prodotti farmaceutici, locale tecnico, spogliatoi;

primo piano: nucleo 1 (22 posti), sala da pranzo-soggiorno comune, bagno attrezzato, guardiola e locali di servizio, terrazzo comune, 10 stanze da letto (di cui 8 doppie e 2 triple), tutte dotate di servizi e terrazzino;

secondo piano: nucleo 2 (22 posti), sala da pranzo-soggiorno, bagno attrezzato, guardiola e locali di servizio, terrazzo comune, 11 stanze da letto (di cui 1 singola, 8 doppie e 2 triple), tutte dotate di servizi e terrazzino;

terzo piano: nucleo 3 (21 posti), sala da pranzo-soggiorno, bagno attrezzato, guardiola e locali di servizio, terrazzo, 10 stanze da letto (di cui 1 singola, 7 doppie e 2 triple), tutte dotate di servizi e terrazzino.



Tutte le camere e gli ambienti della struttura sono climatizzati e dotati di arredi funzionali ed adeguati alle esigenze degli anziani ospiti in condizione di non autosufficienza.

- 6) Presso la *reception* viene garantita la disponibilità di giornali e quotidiani.
- 7) In occasioni particolari è possibile per il familiare pranzare insieme al proprio congiunto con rimborso della quota prevista.
- 8) E' a disposizione dei parenti, visitatori e ospiti, il *bar* interno affidato in gestione esterna.
- 9) Le aziende e le associazioni convenzionate, i volontari e tirocinanti autorizzati che operano all'interno dell'ASP "Casa Valloni" a contatto con gli ospiti, sono tenuti al pieno rispetto della presente Carta dei Servizi.

Art. 8

(Standards qualitativi specifici)

- 1) L'A.S.P. adotta un sistema di monitoraggio della qualità del servizio, al fine di procedere ad un continuo miglioramento della stessa.
- 2) In questo ambito vengono raccolti a cadenza semestrale e annuale un set di indicatori di misura del benessere e della qualità dell'assistenza erogata, definiti dalla Regione Emilia Romagna per le strutture accreditate, ai sensi della normativa 514/2009.
- 3) Vengono inoltre effettuate a cadenza periodica, di norma annuale, indagini conoscitive volte ad analizzare la qualità delle prestazioni erogate e la qualità percepita dagli ospiti e dai loro familiari.

Dette indagini sono realizzate di norma attraverso questionari strutturati, interviste, riunioni con l'utenza e/o i familiari degli ospiti e prendono in esame tutte le componenti che concorrono al raggiungimento della qualità (aspetti strutturali, procedure, organizzazione, benessere dell'ospite, ecc);

I risultati vengono portati a conoscenza degli ospiti, familiari ed operatori della struttura.

Parte III

ACCESSO, ADEMPIMENTI E SOGGIORNO

Art. 9

(Ammissione al servizio)

- 1) Nel rispetto di quanto previsto dal Contratto di Servizio (art. 5 comma 3) e dalla normativa regionale vigente, l'ammissione al servizio viene effettuata dai competenti Servizi Sociali e Sanitari. La domanda deve essere presentata all'Assistente Sociale Responsabile del Caso del Servizio Assistenza Anziani Distrettuale (Comune di Rimini, via Ducale, 7).
La Unità di Valutazione Geriatrica Territoriale (U.V.G.T.), composta da Assistente Sociale, Medico Geriatra e Infermiere, ha il compito di effettuare la valutazione multidimensionale, la certificazione della non autosufficienza e la definizione del Progetto di Vita e di Cura comprensivo dell'inserimento in struttura.
- 2) L'ingresso a carattere temporaneo o permanente degli ospiti nella Casa Residenza è disposto dal Modulo Strutture dell'A.U.S.L., rispettando l'ordine della graduatoria formulata a seguito della valutazione del Servizio Assistenza Anziani e dell'U.V.G.T. di cui al precedente comma.

Art. 10

(Adempimenti per l'ingresso)

- 1) L'ospite o il familiare deve preparare la seguente documentazione in carta semplice, da consegnare al momento dell'ingresso:
 - relazione sanitaria del medico curante illustrativa delle condizioni di salute psico-fisica dell'ospite,
 - copia di un documento di identità, del codice fiscale, del libretto di pensione e del verbale di invalidità, CUD;
- 2) Al momento dell'ingresso è obbligatorio firmare da parte dell'ospite:
 - il Contratto che disciplina le condizioni di permanenza presso questa ASP, con impegno in solido al pagamento della retta da parte di un familiare referente.
In presenza dell'Amministratore di Sostegno, è obbligatorio firmare da parte dello stesso il Contratto che disciplina le condizioni di permanenza dell'ospite presso questa ASP, quale coobbligato e con impegno secondo e nei limiti di quanto disposto dal Giudice ad assolvere tutte le obbligazioni conseguenti al ricovero.
In mancanza dell'impegno in solido al pagamento della retta da parte di un familiare, è obbligatorio procedere all'apertura di un c/c intestato all'utente con accredito della pensione, finalizzato al pagamento della retta tramite RID., con delega di un Responsabile ASP.
 - Informativa ai sensi degli articoli 13 e 79 del D. Lgs. 196/2003 (in materia di privacy);
 - Carta dei servizi per accettazione
3. A garanzia del pagamento della retta è costituita una cauzione, nella misura anticipata di una mensilità. La garanzia deve avere validità per tutto il periodo di permanenza dell'ospite nella Casa Residenza e sarà restituita a seguito dell'uscita/dimissioni dello stesso, successivamente alla verifica del pagamento di quanto dovuto.

Art. 11

(Collocazione dell'ospite ammesso)

- 1) Gli anziani ospiti sono accolti in unità abitative detti "nuclei" organizzati in base alle necessità degli ospiti, con un gruppo di Operatori Socio Sanitari (OSS) dedicati, coordinati da una Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA).
- 2) Il Coordinatore Responsabile, assegna all'ospite una stanza singola o in comune con altri, a seconda della disponibilità e possibilità, con insindacabile facoltà di tale organo di trasferire l'ospite in altra stanza o in altro reparto, qualora ciò si renda necessario per problemi patologici personali e/o per esigenze di armonia ed equilibrio della vita comunitaria. Ciò avverrà nel massimo rispetto delle esigenze dell'ospite e della previa informazione estesa anche, per quanto possibile, ai familiari, con il diritto di segnalare al sopraddetto Coordinatore, eventuali rilevanti inconvenienti o contraddizioni.

Art. 12

(Fruizione della struttura e regolamentazione delle uscite dalla stessa)

- 1) L'A.S.P. non adotta misure coercitive e limitative della libertà personale, pur garantendo le necessarie prestazioni tutelari e assistenziali.
- 2) Se l'ospite è in grado di autodeterminarsi, e non è sottoposto a restrizioni, può liberamente muoversi e andarsene dalla struttura, fermo restando l'obbligo di avvisare il personale ogni qual volta intenda allontanarsi e firmare l'apposito registro conservato nel nucleo di residenza e in portineria. L'ospite dovrà sottoscrivere una dichiarazione di

esonero per l'A.S.P. per qualsiasi responsabilità che si dovesse configurare, a causa delle sue uscite dalla struttura, da solo o accompagnato.

Se l'ospite non è in grado di autodeterminarsi per motivi legati a patologie o indicazioni del giudice, che pregiudicano la possibilità di uscire in autonomia dal nucleo e dalla struttura, l'ASP ha posto in essere misure per prevenire e gestire il verificarsi di tale evenienza. A tal fine la struttura è dotata di un sistema di sorveglianza elettronica dei varchi nonché di una specifica procedura che gli operatori devono seguire al verificarsi di tale circostanza.

Art. 13

(Dimissioni dalla Casa Residenza)

- 1) Le dimissioni riferite a ricoveri a tempo indeterminato dalla struttura di Casa Residenza potranno avvenire da entrambe le parti:
 - a. per l'ASP, per le motivazioni indicate agli artt. 15, comma 6, e 16 comma 3.;
 - b. per l'ospite, a seguito volontaria determinazione sua o dei suoi familiari o dei suoi legali referenti (Tutore o Amministratore di Sostegno).
- 2) La disdetta dovrà essere data, sempre da entrambe le parti, con un preavviso di almeno cinque giorni con raccomandata a.r.
- 3) Del provvedimento verranno contestualmente informati i Servizi Sociali competenti per territorio.

Parte IV

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

Art. 14

(Diritti e doveri dell'ospite)

- 4) In relazione al funzionamento generale dell'A.S.P. ed alle sue specifiche attività, di cui al precedente punto "n. 9 delle Premesse", sono stabiliti i seguenti diritti e doveri dell'ospite:
 - a) l'ospite, all'atto dell'ingresso in struttura, deve disporre di adeguato corredo personale, che verrà etichettato a cura dell'ASP, in modo indelebile e resistente al lavaggio;
 - b) l'ospite può liberamente usufruire degli spazi comuni di soggiorno, di ricreazione e simili, nel rispetto della quiete e del riposo degli altri ospiti e può liberamente ricevere visite, durante l'orario prestabilito, fatti salvi i limiti temporali della struttura e le esigenze ancorate alle prestazioni assistenziali e sanitarie da erogargli;
 - c) per quanto concerne le uscite dalla struttura si invia alle statuizioni del precedente articolo 12;
 - d) per rendere l'ambiente di vita più familiare, l'ospite può personalizzare la propria stanza con oggetti e piccoli elementi di arredo personali, purchè non contrastino con i diritti di altri ospiti e le regole della vita comunitaria;
 - e) l'ospite non deve in alcun caso elargire mance in denaro o regali in natura al personale il quale non può conseguire vantaggi per prestazioni inerenti al proprio servizio;
 - f) sono a carico dell'ospite e/o dei suoi familiari :

- il rinnovo della biancheria personale e di altri capi di abbigliamento;
 - i soggiorni e permanenze all'esterno delle strutture, compreso l'accompagnamento a visite mediche;
 - le protesi;
 - le spese voluttuarie;
 - apparecchio/linea telefonica personale;
 - farmaci non compresi nel prontuario.
- 2) L'ospite può rinunciare alla permanenza nella struttura, mediante atto scritto proprio o dei propri familiari o referenti legali, con preavviso di almeno cinque giorni con raccomandata a.r.. Di tale fatto il Coordinatore Responsabile darà tempestiva comunicazione al Modulo Strutture dell'AUSL ed al SAA competenti per territorio.
 - 3) E' possibile effettuare donazioni e offerte volontarie rivolgendosi agli uffici amministrativi dell'ASP che ne rilasciano regolare ricevuta.
 - 4) Ai sensi delle vigenti leggi sulla sicurezza è fatto divieto all'ospite di fare uso nella propria stanza di fornelli elettrici o comunque di apparecchiatura ad incandescenza o a gas per qualsiasi uso, anche strettamente personale.
 - 5) L' A.S.P. si fa carico di dare tempestiva comunicazione ai familiari della eventuale necessità di un ricovero ospedaliero, della consegna della opportuna documentazione e del disbrigo dell'organizzazione del ricovero. Durante il ricovero ospedaliero è cura degli operatori mantenere un contatto con l'ospite, i familiari e la struttura di ricovero. In caso di ricovero ospedaliero, l'assistenza diretta e la cura della biancheria personale dell'ospite dovrà essere garantita dai familiari.
 - 6) E' consentito ai familiari di fornire un'assistenza privata agli ospiti, con persone di propria fiducia, per attività di compagnia e socializzazione, previa comunicazione al Coordinatore Responsabile e impegno a produrre la documentazione richiesta. Il Coordinatore, con propria insindacabile valutazione, può chiedere di allontanare la persona che presta assistenza privata all'ospite in caso manifesti comportamenti non consoni alla vita comunitaria ed alle regole dell'A.S.P.
 - 7) Gli ospiti possono ricevere telefonate tramite il centralino dell'A.S.P. ed i numeri diretti dei nuclei di residenza, cercando di rispettare le seguenti fasce orarie: mattino 9.30-11.30 pomeriggio 16.00-18.00. Il servizio telefonico per le chiamate verso l'esterno è garantito a mezzo dell'apparecchio telefonico pubblico ubicato all'ingresso principale. L'allacciamento telefonico in stanza, laddove la rete lo consenta, comporta a carico dell'ospite la spesa iniziale di impianto ed il pagamento del canone di abbonamento a favore della società telefonica.
 - 8) Per ogni esigenza dell'ospite, che esula dal servizio erogato dalla Casa Residenza, l'A.S.P. attiva e coinvolge l'Assistente Sociale Responsabile del Caso competente per territorio.

Art. 15

(Norme generali di comportamento per gli ospiti, loro familiari e/o referenti legali)

- 1) L' A.S.P. opera per un corretto rapporto fra l'operatore e l'anziano, nel rispetto dei diritti di dignità e libertà dell'ospite, tenuto peraltro all'osservanza dei doveri menzionati nei precedenti articoli 14 e 17, ed a seguire le seguenti generali norme di comportamento, essendovi parimenti tenuti i loro familiari e/o i referenti legali :
 - a) l'ospite è tenuto al rispetto delle esigenze generali, concernenti la vita comunitaria e, quindi è tenuto a curare la propria persona, con particolare interessamento dei responsabili interni nei casi di non autosufficienza grave;
 - b) apparecchi radio e televisori utilizzati nelle camere a norma con le vigenti leggi sulla sicurezza - previa autorizzazione del Coordinatore Responsabile - dovranno funzionare in modo da non disturbare alcuno;

- c) non si possono collocare nelle camere assegnate ingombranti mobili personali, bauli, valigie e simili;
 - d) è consentito al personale di servizio o ad altri operatori incaricati dell'A.S.P. di entrare nelle camere per effettuare le prestazioni di competenza, gli opportuni controlli igienico-sanitari, i necessari interventi manutentivi.
- 2) E' assolutamente vietato :
- a) tenere vasi di fiori ed altri oggetti sul davanzale e sul balcone in modo che possano essere di pericolo per chi passa o sosta sotto le finestre;
 - b) utilizzare fornelli a gas, a spirito o di altri tipo, nonché altri apparecchi che siano di pericolo;
 - c) gettare immondizie, rifiuti o acqua dalle finestre o dai balconi;
 - d) vuotare nel *water*, *bidet* e lavandini qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
 - e) entrare nella struttura con animali di qualsiasi genere o attenersi a quanto indicato dall'allegato A, L.R.5 del 2005 che disciplina l'accesso di animali d'affezione nelle strutture ospedaliere pubbliche e private in caso di paziente ricoverato.
- 3) Per quanto concerne il vitto, si precisa che essendo a carattere familiare, il menù giornaliero viene predisposto dalla cucina interna, con la consulenza della Dietista, del Medico curante e la collaborazione del Coordinatore Responsabile di Struttura.
- Il *menù* viene predisposto con alternative per i primi ed i secondi piatti e viene reso noto in anticipo, onde dar modo agli ospiti di esprimere le loro preferenze, fermo restando che eventuali diete, prescritte dai detti sanitari, dovranno essere osservate nell'esclusivo interesse degli ospiti.
- 4) Da qui l'assoluto divieto di introdurre nelle strutture assistenziali bevande alcoliche, cibi di vario genere e comunque, oggetti che possano turbare l'ordinata vita comunitaria, essendo l'ospite tenuto al pieno rispetto degli altri ospiti ed al mantenimento di un atteggiamento corretto e cordiale nei confronti di ciascuno, evitando comportamenti di disturbo ed offensivi. Tale divieto non può essere da alcuno derogato.
- 5) A tutela degli anziani ospiti della struttura, con la finalità di garantire le basilari condizioni igienico-sanitarie per la prevenzione delle infezioni, i familiari, volontari, visitatori ad ogni visita, sono invitati ad utilizzare gli appositi dispenser di gel alcoolico disinfettante per l'igiene delle mani, posizionati all'ingresso della struttura e nei nuclei.
- 6) Il personale dell'A.S.P. ha l'onere del richiamo degli ospiti all'osservanza della presente Carta dei servizi ed a comportamenti corretti e rispettosi. Interviene per comporre eventuali contrasti o incomprensioni e per favorire una serena convivenza. In caso di gravissime inadempienze dell'ospite, l'A.S.P. può attivare la procedura di dimissione ai sensi dell'articolo 13.

Art. 16

(Rette di ricovero. Modalità di pagamento e di recupero)

- 1) L'entità della retta giornaliera e delle quote di contribuzione è calcolata sulla base di quanto previsto dalle D.G.R. della Regione Emilia Romagna n.514 del 20 aprile 2009, D.G.R. 2110/2009 e sue modifiche integrazioni ed in particolare si basa sul costo di riferimento per il servizio accreditato e sulla valutazione del livello assistenziale degli utenti.

La valutazione del costo di riferimento a carico degli utenti compete al Comune di Rimini nell'ambito degli indirizzi forniti dalla Regione Emilia-Romagna.

Il costo di riferimento per il servizio accreditato e conseguentemente anche la quota di contribuzione a carico dell'utente (retta) vengono aggiornati annualmente.

La determinazione della tariffa giornaliera viene definita dalla normativa regionale vigente, (come indicato sopra). Un quota della tariffa giornaliera è a carico dell'ospite (Retta di Ricovero) e la restante parte è a carico del Fondo Regionale della Non

Autosufficienza. L'importo della retta a carico dell'ospite viene determinato ogni anno dal Comune di Rimini, seguendo gli indirizzi della Regione e del Comitato di Distretto.

I costi derivanti dalle prestazioni infermieristiche e sanitarie sono a carico dell'A.U.S.L. – Fondo Sanitario, secondo gli *standards* regionali in vigore, e sono regolamentate dal Contratto di Servizio citato.

La normativa regionale prevede delle rette differenziate per i ricoveri a tempo indeterminato e per le accoglienze temporanee di sollievo.

La retta di ricovero decorre, ai fini contabili, dal giorno di ammissione nella Casa Residenza al giorno di dimissione compreso.

In caso di ricovero ospedaliero, di soggiorni climatici, rientro temporaneo in famiglia o comunque di assenze programmate e concordate con il Coordinatore di Struttura, viene garantito il mantenimento del posto letto, prevedendo il versamento di una quota a carico dell'utente pari al 45% della retta giornaliera.

- 2) Le rette di ricovero devono essere pagate posticipatamente, entro il quindicesimo giorno lavorativo bancario del mese successivo presso la Tesoreria dell'A.S.P., seguendo le indicazioni impartite dal Settore Amministrativo.
- 3) L'ospite che non paga entro il termine indicato al comma 2 del presente articolo è considerato moroso. In caso di morosità, superiore a trenta giorni, si darà avvio alla procedura di recupero del credito, inviando un primo sollecito di pagamento a mezzo raccomandata avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito saranno indicate le modalità di pagamento, il termine ultimo per provvedere e le conseguenze in caso di inadempimento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito l'A.S.P. procederà al recupero del credito tramite vie legali.

All'utente moroso verranno addebitati il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.

L'utente moroso che non si impegni al ripiano del debito, sottoscrivendo un apposito piano di rientro, verrà dimesso previa comunicazione al Servizio Assistenza Anziani, fatto salvo il recupero del credito e delle spese di cui al comma precedente.

Art. 17

(Deducibilità fiscale Rette di Ricovero)

L'A.S.P. entro il mese di febbraio dell'anno successivo al pagamento delle fatture, rilascerà una dichiarazione finalizzata alla deducibilità degli oneri sanitari ai sensi della DGR n. 2110/2009 paragrafo 9, lettera a).

Tale dichiarazione, intestata all'utente nonché intestatario della fattura, potrà essere utilizzata esclusivamente dai soggetti ed alle condizioni indicati dalla normativa vigente (art.10, comma 1, lett. b, DPR 917/86 s.s.m. e s.s.i. ed istruzioni ministeriali per la compilazione del modello 730).

Nel caso in cui siano i familiari dell'utente a provvedere ai pagamenti e gli stessi volessero portarli in detrazione nella propria dichiarazione dei redditi, potranno farlo solo qualora sussistano i requisiti previsti dalla normativa fiscale a riguardo:

- l'utente deve essere considerato un familiare "fiscalmente a carico";
- la tipologia di spesa deve rientrare in quelle che danno diritto alla detrazione;
- i "casi particolari" previsti dalla normativa per un familiare anche "non fiscalmente a carico".

Art. 18

(Custodia di valori, riscossioni pensioni)

- 1) L' A.S.P. non assume alcuna responsabilità per i valori conservati volontariamente dagli ospiti nelle proprie stanze; svolge invece e mediante l'intervento del Coordinatore Responsabile di Struttura, funzioni di depositario a titolo gratuito ai sensi degli articoli 1766 e successivi del codice civile dietro autorizzazione scritta dell'ospite o dei suoi familiari.
- 2) L' A.S.P. svolge anche funzioni di riscossione pensioni per conto dell'ospite non autonomo, se a ciò delegato dall'interessato o da chi per esso per iscritto.
- 3) Gli ospiti non autosufficienti e privi di parenti, possono chiedere all' A.S.P. di accendere propri conti con delega al prelievo, affidata al funzionario incaricato dall'ASP, di somme di denaro in contante connesse alle loro necessità personali ed al versamento della retta.
- 4) Relativamente alle due sopraelencate situazioni, in assenza di familiari e qualora le condizioni dell'ospite non consentano di ottenere una sua autorizzazione scritta, si provvederà con gli istituti tutelari previsti dalla legge.

Art. 19

(Onoranze funebri ed adempimenti collegati)

- 1) In caso di decesso dell'ospite il personale della struttura è tenuto:
 - a) allo svolgimento di tutti gli interventi assistenziali definiti nell'apposita procedura;
 - b) alla sua osservazione (almeno due ore) nella stanza dove è avvenuto il decesso;
 - c) al trasporto della salma stessa dalla stanza alla camera mortuaria della struttura;
 - d) la vestizione della salma è di competenza dell'impresa di pompe funebri, incaricata per il funerale.
- 2) Nessuna spesa funebre è a carico dell' A.S.P. Sono a disposizione gratuita dei residenti (oltre all'obitorio) i locali predisposti per il culto religioso.
- 3) I valori depositati e/o ritrovati, in carenza di formali disposizioni del deceduto saranno debitamente inventariati dal Coordinatore Responsabile di Struttura, in presenza di due testimoni e messi a disposizione del Tribunale di Rimini, in assenza di congiunti noti all' A.S.P.

Parte V

RECLAMI, RICORSI, RIMBORSI

Art. 20

(Reclami e ricorsi)

- 1) L'ospite e/o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze, mancato rispetto delle norme di legge o della vigente «Carta dei Servizi», nonché violazioni degli inalienabili diritti della persona, potranno presentare reclami direttamente al Coordinatore Responsabile di Struttura o inoltrare formali ricorsi al Responsabile Amministrativo dell'ASP, con diritto all'ottenimento di tempestiva risposta scritta, nel rispetto della normativa vigente e così come previsto dalla presente Carta dei servizi.
- 2) In tal senso, anche in aderenza alle indicazioni della Direzione Generale XXIV della Commissione dell'Unione Europea, l' A.S.P. si avvale del “MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI”.

Tale Modulo ha la finalità di:

- favorire la composizione di eventuali incomprensioni o contenziosi;
- snellire le procedure di risoluzione delle controversie;
- favorire l'utente nell'individuazione di possibili cause di contestazione;
- controllare la qualità del servizio;
- migliorare i processi di comunicazione fra l'utente e l' A.S.P.;

I moduli per i reclami sono disponibili presso l'ingresso della CRA1 o possono essere richiesti presso la *reception* dell'ASP; una volta compilati, dovranno essere inseriti nell'apposita buchetta posizionata all'ingresso della struttura, in alternativa possono essere inviati anche tramite e-mail o fax indicati all'art. 7.

- 3) Ai sensi della L. 281/1998, al fine sia di specializzare che di semplificare le relative procedure, i rapporti con le associazioni dei consumatori e con la relativa consulta dei consumatori e degli utenti, saranno tenuti dal garante del servizio nella figura del Responsabile dell'Amministrazione.
- 4) L' A.S.P. assicura una risposta scritta alle osservazioni e reclami degli utenti, entro un periodo massimo di 40 giorni dalla data di ricezione, salvo le necessità di accertamenti di Legge.

Art. 21

(Tutela dell'utenza)

- 1) Sulla base dei principi attinenti alla continuità del servizio di cui al precedente articolo 2, comma 2, lettera a), tale continuità è subordinata al rispetto del diritto di sciopero *ex* L. 146/1990 e s.i. ed esclude le cause indipendenti dalla volontà dell' A.S.P.
- 2) L' A.S.P. ha provveduto a stipulare la copertura assicurativa di responsabilità civile, per informazioni ed eventuali richieste di rimborso, è necessario rivolgersi agli uffici amministrativi dell'ASP per attivare la relativa procedura.
- 3) Il personale addetto sarà munito di apposito identificativo con sopra evidenziato il codice dell'operatore, le relative generalità e profilo professionale.
- 4) Le procedure di accesso agli atti di natura amministrativa saranno garantite ai sensi della L. 241/1990 e s.i., nel rispetto dei vincoli di cui alla L. 196/2003 (Tutela della *privacy*) e s.i.

Parte VI

SOLIDARIETA' E PARTECIPAZIONE

Art. 22

(Partecipazione esterna)

L'A.S.P. favorisce la partecipazione esterna alle fasi di valutazione del servizio attraverso il coinvolgimento delle realtà del volontariato, delle associazioni dei consumatori, commissioni miste di tipo tecnico-scientifico, convenzioni con laboratori, tavoli di discussione, comitati spontanei, confronti pubblici, convegni, interazioni con la stampa ed i *media*, pubblicazioni, ecc.

Art. 23

(Attività di volontariato)

- 1) L'A.S.P. opera, nel rispetto di quanto precisato nel precedente articolo, per mantenere ed estendere tutti i rapporti con i familiari, con gli amici ed i parenti e con il mondo esterno, favorendo dentro e fuori la struttura, rapporti, occasioni e momenti di incontro e socializzazione.
- 2) A tal fine riconoscendone il valore e l'essenziale contributo, favorisce e collabora con gruppi e associazioni di volontariato e cittadini singoli che prestano la loro attività a favore della struttura nel suo insieme o a favore di singoli ospiti. L'organizzazione delle attività dei volontari che agiscono nelle strutture assistenziali è a cura del Coordinatore Responsabile di Struttura, al fine di armonizzare le loro iniziative con le attività di servizio della struttura.
- 3) La collaborazione con le Associazioni di Volontariato, di Promozione Sociale o di Familiari viene definita attraverso specifiche convenzioni stipulate dall'ASP con le singole associazioni.
- 4) La possibilità di svolgere attività di volontariato in modo singolo viene autorizzata dal Coordinatore Responsabile di Struttura previa richiesta scritta. L'attività di volontariato viene organizzata rispettando la vigente normativa nazionale e regionale di riferimento, L. 266/91, L.R. n. 12/2005 e L.R. n. 8/2014.

Art. 24

(Decorrenza)

La presente Carta dei servizi è in vigore dal 1 gennaio 2001, ultima revisione 6 marzo 2015

Modulo per reclami e suggerimenti

L'A.S.P. Casa Valloni promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare reclami e/o suggerimenti e osservazioni.

La informiamo che tutti i moduli compilati saranno trasmessi al Responsabile del Servizio interessato e che verranno tenuti in considerazione per il miglioramento del servizio. Ai reclami verrà data una risposta scritta entro 40 giorni.

Nome e cognome _____

Via _____ n. _____

CAP _____ Città _____ prov. _____

tel. _____ fax _____

e-mail _____

data _____ firma _____

Si prega di barrare la casella:

- reclamo**
- suggerimento/proposta**

OGGETTO

NOTE

- Il reclamo non sostituisce il ricorso ad altri mezzi di tutela dei propri diritti previsti dalle vigenti disposizioni.

- Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003: "Il trattamento dei suoi dati personali è finalizzato unicamente all'esame della segnalazione e ad informarla sull'esito della sua comunicazione. Il conferimento dei dati non è obbligatorio; l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di ottenere risposta. Il trattamento sarà effettuato da soggetti incaricati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196. I dati potranno essere comunicati ad altri Enti solo per i fini istituzionali inerenti l'espletamento della sua richiesta. I responsabili del trattamento sono i Responsabili dei Servizi".

Allegato 2 **Funzionigramma della Casa Residenza per Anziani**

L'ASP nell'erogazione del servizio di Casa Residenza per Anziani rispetta gli standard di assistenza definiti dalla normativa regionale sull'accreditamento L.R. n. 514/2009. I parametri assistenziali del personale OSS variano annualmente in funzione della tipologia e dei bisogni degli anziani ospiti, valutati dall'equipe multi professionale. Il funzionigramma, qui riportato in sintesi, descrive il ruolo ricoperto da tutte le figure professionali che operano nella Casa Residenza.

Coordinatore Responsabile di Struttura: è responsabile della gestione e valutazione complessiva del servizio, risponde del risultato finale all'utenza, si configura come posizione di indirizzo e coordinamento generale delle attività, in particolare per quanto riguarda l'integrazione tra processi socio- assistenziali e sanitari. E' il principale referente per gli ospiti ed i familiari della struttura.

Responsabile delle attività assistenziali (RAA): è il responsabile del nucleo di competenza. Pianifica, coordina e sovrintende alle attività assistenziali svolte dagli OSS e favorisce l'integrazione con le figure dell'area sanitaria ed alberghiera. E' referente per gli anziani e familiari del nucleo, relativamente agli aspetti assistenziali e alberghieri.

Operatore socio sanitario (OSS): È la figura che garantisce la soddisfazione dei bisogni primari e aiuta gli ospiti nelle attività quotidiane, si integra con le altre figure professionali nell'elaborazione dei piani assistenziali individuali e nella realizzazione degli interventi di recupero funzionale ed attività di socializzazione. Cura l'igiene ambientale. Quale tutor di alcuni ospiti ne cura il guardaroba e la raccolta di informazioni per gli aspetti di propria competenza.

Animatore: elabora, propone progetti e programmi di animazione e ne assicura la realizzazione attraverso interventi di animazione individuali e di gruppo, all'interno ed all'esterno della struttura; si integra con le altre figure professionali nell'elaborazione dei piani assistenziali individuali.

Psicologo collabora con la Struttura per un'attività di consulenza per il supporto emotivo, psicologico e relazionale di anziani e familiari. Svolge attività di supervisione, supporto e prevenzione del burn out degli operatori.

Medico di medicina generale: è responsabile della complessiva tutela della salute degli anziani ospiti, svolge interventi diagnostici, terapeutici, riabilitativi, preventivi e di educazione sanitaria. Assicura l'attività di diagnosi e cura all'interno della struttura nell'ambito degli accessi e dei relativi orari concordati con il Coordinatore Responsabile. E' il principale referente per gli anziani e per i familiari per gli aspetti sanitari.

Responsabile Attività Sanitarie: Programma e coordina, in collaborazione con il Coordinatore di Struttura, gli interventi del personale sanitario, compreso la prenotazione delle visite esterne ed il collegamento con i presidi sanitari territoriali. Favorisce l'integrazione con le figure dell'area assistenziale. E' referente per gli anziani e familiari per gli aspetti sanitari.

Infermiere: individua i bisogni e provvede all'assistenza sanitaria all'anziano. Svolge attività di educazione sanitaria. Partecipa alla definizione del piano personalizzato di intervento. E' referente per gli anziani e familiari per gli aspetti sanitari.

Fisioterapista: effettua interventi di rieducazione funzionale delle disabilità motorie su prescrizione del fisiatra e del MMG, propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra l'anziano all'uso e ne verifica l'efficacia. Partecipa alla predisposizione del piano assistenziale individuale. E' referente per gli anziani ed i familiari per le attività di propria competenza.