



A.S.P. VALLONI MARECCHIA

*Alloggi con Servizi*

*Carta dei Servizi*



*Rimini*

*Santarcangelo di  
Romagna*



# Carta dei Servizi

## Indice generale

### Premessa

#### *Parte I*

#### **Principi fondamentali riferiti al servizio**

Art. 1	Recepimento delle premesse	pag. 5
Art. 2	Ambito di applicazione, principi, scopi	pag. 5

#### *Parte II*

#### **Standards qualitativi generali e specifici**

Art. 3	Prestazioni	pag. 7
Art. 4	Prestazioni specifiche garantite	pag. 8
Art. 5	Altre prestazioni previste	pag. 9
Art. 6	Organizzazione dei servizi, organi istituzionali e referenti interni	pag. 10
Art. 7	Aree e servizi interni	pag. 11
Art. 8	Orari di apertura al pubblico	pag. 13
Art. 9	<i>Standards</i> qualitativi specifici	pag. 13

#### *Parte III*

#### **Accesso, adempimenti e soggiorno**

Art. 10	Ammissione al servizio	pag. 13
Art. 11	Adempimenti per l'ingresso	pag. 14
Art. 12	Dimissioni dal servizio	pag. 14

#### *Parte IV*

#### **Diritti e doveri dell'ospite**

Art. 13	Diritti e doveri dell'ospite	pag. 15
Art. 14	Norme generali di comportamento per gli ospiti, loro familiari e/o referenti legali	pag. 18
Art. 15	Rette di ricovero. Modalità di pagamento e di recupero	pag. 19
Art. 16	Custodia di valori, riscossione pensioni	pag. 20

#### *Parte V*

#### **Reclami, ricorsi, rimborsi**

Art. 17	Reclami e ricorsi	pag. 20
Art. 18	Tutela dell'utenza	pag. 21

## *Parte VI*

### **Solidarietà e partecipazione**

Art. 19	Partecipazione esterna e attività di volontariato	pag. 21
Art. 20	Decorrenza	pag. 22
Allegato 1	Modulo Reclami e Suggerimenti	pag. 23

# «A.S.P. Valloni Marecchia»

## Carta dei Servizi

### Premesso

- 1) che in data 1° Aprile 2016, con Delibera di Giunta della Regione Emilia Romagna n. 434/2016, è stata costituita l'A.S.P. "VALLONI MARECCHIA" a seguito dell'unificazione delle A.S.P. "CASA VALLONI" e A.S.P. "VALLE DEL MARECCHIA", con sede Legale Amministrativa in Rimini Via Di Mezzo, 1 retta nella forma di Azienda di Servizi alla Persona (A.S.P.), dotata di personalità giuridica pubblica. L'A.S.P. "Casa Valloni" era stata costituita nel 2008 dalla trasformazione delle II.PP.AA.BB. «"Istituto Valloni" e "Casa dei Tigli"» di Rimini (RN);  
L'A.S.P. "Valle del Marecchia" era stata costituita nel 2008 dalla trasformazione delle II.PP.AA.BB. "Casa Protetta Suor Angela Molari" di Santarcangelo di Romagna e "Ente Ricovero Vecchi" di Verucchio.
- 2) che l'A.S.P. Valloni Marecchia 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 l'«A.S.P. Valloni Marecchia» è regolata dalle vigenti norme statali, regionali e dello statuto organico, approvato con Delibera di Giunta della Regione Emilia Romagna n.434 del 29.03.2016;
- 4) richiamando la DGR n. 564/2000 che approva la "Direttiva Regionale di Autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della L.R. 12/10/1998 n. 34" che al punto 1.2 parte seconda disciplina le finalità, i requisiti strutturarli, organizzativi e di personale degli Alloggi con Servizi;
- 5) richiamando il "Regolamento sull'accesso e la contribuzione degli utenti degli Alloggi con Servizi del Distretto di Rimini Nord" approvato dal Comitato di Distretto di Rimini Nord nella seduta del 17/03/2009;
- 6) richiamando la vigente Convenzione stipulata con il Comune di Rimini, l'Unione dei Comuni Valmarecchia, Comune di Bellaria Igea Marina l'A.S.P. si impegna ad adottare la Carta dei Servizi per gli Alloggi con Servizi di Rimini e Santarcangelo, descrivendo i livelli qualitativi e quantitativi dei servizi erogati, le caratteristiche organizzative e

qualitative delle prestazioni, i diritti e doveri degli utenti e delle loro famiglie;

- 7) 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;
- 8) 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 e del D.Lgs. 101/2018 (in materia di privacy);
- 9) 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 nonché 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;
- 10) che è 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.

# 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 "Alloggi con servizi" che fa capo all'A.S.P.
- 2) L'ASP " Valloni Marecchia" dispone presso il 1° piano dello stabile denominato "Ex Convento dei Servi" sito a Rimini in Piazzetta dei Servi n. 5, di 14 alloggi e nello stabile sito in Santarcangelo di Romagna Via Mazzini n. 6, di 7 alloggi con relative pertinenze e spazi di uso comune. In tali spazi viene erogato il servizio "Alloggi con Servizi" che, attraverso apposita convenzione sottoscritta con il Comune di Rimini, l'Unione dei Comuni Valmarecchia, rientrano nella rete dei servizi residenziali e semiresidenziali a favore della popolazione anziana del Distretto di Rimini Nord. Gli *alloggi con servizi* rappresentano una risorsa ulteriore nella rete dei servizi a favore della popolazione anziana, ponendosi come risposta aggiuntiva rispetto alle consuete forme di residenzialità (Casa Residenza per Anziani); il servizio persegue la finalità prioritaria di favorire la domiciliarità, conciliando il bisogno di autonomia e privacy dell'anziano con il bisogno di sicurezza, offrendo punti di riferimento certi a cui ricorrere in caso di necessità.
- 3) Gli "Alloggi con servizi" sono costituiti da un insieme di alloggi, monocali o bilocali, collocati in una medesima unità strutturale e destinati ad un'utenza anziana non autosufficiente in grado di adempiere autonomamente alle principali ADL, residenti nei Comuni del Distretto di Rimini Nord.
- 4) 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 nonché 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 generali )*

- 1) L'A.S.P. garantisce agli anziani ospiti un sostegno adeguato alle necessità individuali, 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) Promuove, inoltre, nell'ambito degli Alloggi con Servizi, attività di animazione e socializzazione e facilitando la partecipazione degli anziani alle iniziative promosse nel territorio di riferimento.
- 3) L'A.S.P. intende realizzare il suo servizio 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 frequenza almeno semestrale per ogni ospite.
- 4) *All'equipe multi professionale* composta da Coordinatore, Infermiere, OSS, in collaborazione con la famiglia e l'Assistente Sociale, è affidato in particolare il compito:
  - della regolare stesura e realizzazione del Piano Assistenziale Personalizzato per ogni ospite, nel quale viene analizzata specificatamente la situazione dell'anziano (ambiti e gradi di autonomia, risorse, criticità) e viene conseguentemente concordato con lo stesso il piano assistenziale più adeguato per il recupero e/o mantenimento delle autonomie. Nel PAI viene inoltre regolamentata la necessità di aiuto nelle pulizie dell'alloggio, l'eventuale accesso degli operatori del servizio domiciliare territoriale e necessaria fornitura del pasto presso il domicilio.
  - 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.
- 5) 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**

### *( Prestazioni specifiche garantite )*

- 1) Gli Alloggi con Servizi forniscono ai propri utenti, in corrispondenza di una quota di compartecipazione al costo del servizio, che viene determinata anno per anno in base al parametro ISEE del beneficiario del servizio, nel rispetto della Convenzione sottoscritta con il Comune di Rimini, Comune di Bellaria e Unione di Comuni Valmarecchia e del Regolamento sull'accesso e la contribuzione degli utenti degli "Alloggi con servizi" del Distretto di Rimini Nord ,i seguenti servizi:

➤ **Infermieri**

presenza programmata settimanale di un infermiere per il monitoraggio sanitario disponibile per il controllo dei parametri vitali (controllo pressione, frequenza cardiaca e respiratoria ecc) ed eventuali altre prestazioni che si rendessero necessarie in accordo con il MMG e il Coordinatore del Servizio. Nel caso l'utente necessitasse di prestazioni infermieristiche individuali e continuative è necessario rivolgersi al servizio infermieristico domiciliare fornito dall'AUSL territoriale o richiedere un servizio infermieristico privato a pagamento presso il domicilio.

➤ **Attività Socio Assistenziali:**

Presenza giornaliera programmata di un Operatore Socio Sanitario (OSS)/Assistente di Base (ADB) per lo svolgimento di attività di supervisione diurna, concordata con l'utente, che prevede accessi giornalieri nell'appartamento per verificare la situazione dell'anziano, stimolando il mantenimento delle autonomie residue.

➤ **Attività di animazione**

Nell'ambito delle attività previste, potranno essere attivati momenti ricreativi e di socializzazione organizzati dagli operatori con il coinvolgimento degli anziani e loro familiari.

➤ **Coordinamento**

presenza di una figura di coordinamento avente funzioni amministrative e di gestione complessiva della struttura svolgendo

attività di indirizzo, organizzazione e verifica dei servizi erogati, dei rapporti con le Amministrazioni coinvolte a vario titolo nell'erogazione del servizio

➤ **Servizio di telesoccorso e teleassistenza**

Tutti gli ospiti degli Alloggi usufruiscono del Servizio di Telesoccorso e Teleassistenza, senza oneri per i beneficiari.

➤ **Servizio di manutenzione**

La struttura garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti dei mobili e attrezzature di sua proprietà tramite convenzioni e/o contratti con aziende esterne. La segnalazione di eventuali guasti può essere effettuata direttamente agli operatori. Le riparazioni verranno eseguite con tempi di intervento variabili in base all'urgenza, rilevanza e anche in relazione alla necessità di rivolgersi a fornitori esterni.

➤ **Servizio di pulizia**

Il servizio di pulizia garantito dall'ASP si limita agli spazi comuni (corridoi, scale, ascensori, locale lavanderia) ed è gestito da convenzioni e/o contratti con ditte specializzate; l'utente ha l'obbligo di mantenere presso l'alloggio assegnato adeguate e decorose condizioni igieniche, pertanto sono esclusi dalla retta gli interventi di pulizia all'interno degli appartamenti che sono a totale carico dell'anziano.

- 2) Le prestazioni relative al servizio socio assistenziale e sanitario sono fornite da professionisti dotati di specifiche qualifiche abilitanti al ruolo secondo quanto previsto dalla normativa vigente, dipendenti dell'ASP e/o in rapporto di convenzione o libero professionale.
- 3) Compete ai Medici di Medicina Generale di riferimento di ogni anziano la responsabilità terapeutica del proprio assistito, comprese le richieste di visite specialistiche e ricoveri ospedalieri.

## **Art. 5**

### *( Altre prestazioni previste )*

Sono a carico dell'ASP tutti i costi relativi alle utenze del servizio (riscaldamento e raffrescamento, illuminazione, energia elettrica, gas cottura, acqua calda e fredda).

Sono a carico dell'anziano i costi relativi all'utenza telefonica personale.

Per necessità personali ulteriori rispetto a quanto previsto nell'Art.4 possono essere erogati all'utente i seguenti Servizi Accessori a pagamento:

- Servizio Pasti
- Servizio Lavanderia

- Servizio di Cura della Persona
- Servizio di Pulizia dell'Appartamento

## **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 fuoridal proprio seno, composto da tre membri. L'Assemblea dei Soci è l'organo di indirizzo e di vigilanza sull'attività dell'ASP, è composta dal Sindaco di ciascuno dei Soci Comune di Rimini e Comune di Bellaria-Igea Marina, Unione di Comuni Valmarecchia o da loro delegati. Il Consiglio di Amministrazione elegge nel suo seno, a maggioranza, un Presidente ed un VicePresidente. 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 ha una struttura organizzativa composta da diversi Settori, con a capo i rispettivi responsabili.  
L'organizzazione dei servizi è improntata a criteri di economicità di gestione, di responsabilità, di efficacia, di efficienza e di trasparenza.
- 4) La Sede Amministrativa dell'A.S.P. Valloni Marecchia è a Rimini in Via Di Mezzo, Tutte le attività amministrative e finanziarie, relative ai due Alloggi di Rimini e Santarcangelo, compreso riscossione rette e quote FRNA, rilascio delle certificazioni e dichiarazioni richieste da utenti e familiari, vengono svolte presso la Sede Amministrativa, che ha i seguenti recapiti:
  - *Posta:* A.S.P. "Valloni Marecchia", Via di Mezzo, n. 1, 47921 Rimini
  - *Telefono:* 0541-367811 (reception)
  - *Fax:* 0541- 367854 (uffici amministrativi)
  - *E-mail:* info@aspvallonimarecchia.it

- Sito Internet: [www.aspvallonimarecchia.it](http://www.aspvallonimarecchia.it)
- PEC: [infoaspcasavalloni@registerpec.it](mailto:infoaspcasavalloni@registerpec.it)

Alla *Figura di Coordinamento degli "Alloggi con servizi"* è possibile chiedere le modalità accesso al servizio e di ingresso dell'ospite, le caratteristiche e l'organizzazione del servizio.

I recapiti telefonici sono i seguenti:

#### **Alloggi Sant'Arcangelo di Romagna**

- Telefono 0541/670104
- Fax: 0541/671926

#### **Alloggi Rimini**

- Telefono: 0541-367811
- Fax: 0541/367854 (uffici amministrativi)

### **Art. 7**

#### *( Descrizione del Servizio )*

Le Sedi degli "Alloggi con servizi" sono situate:

- a) nell'edificio denominato "Ex Convento dei Servi" in Via Massimo d'Azeglio n.15:

Il servizio dispone complessivamente di 14 appartamenti, 6 monolocali e 8 bilocali situati al 1° piano del fabbricato. Gli appartamenti, privi di barriere architettoniche, sono strutturati e attrezzati in modo da garantire la massima autonomia nelle attività della vita quotidiana della persona e delle sue abitudini e la tutela della privacy, assicurando i servizi essenziali e le prestazioni di supporto necessarie per dare risposta ai bisogni degli anziani ospiti.

Gli appartamenti vengono forniti arredati con la possibilità per ciascun utente di personalizzare l'ambiente con arredi e oggetti personali senza modificare, alterare o spostare l'arredo presente.

Tutti gli appartamenti sono predisposti per allacciamento TV, telefono e dotati di sistema di raffrescamento/riscaldamento con regolazione all'interno di ogni unità abitativa.

Tutti gli appartamenti sono dotati di un collegamento al servizio di telesoccorso distrettuale

Sempre al 1° piano sono inoltre presenti ampi spazi attrezzati ad uso comune oltre che ad una stanza lavanderia dotata di lavatrice e asciugatrice e disposizione degli ospiti.

La collocazione del complesso residenziale nel centro storico, in prossimità dei principali servizi territoriali (CUP, servizi sociali, ecc.), è di grande importanza per favorire nella persona anziana il mantenimento della vita sociale e di relazione ed i contatti con il territorio; in tale ottica risulta certamente favorevole la presenza al piano terra del complesso residenziale di un Centro Sociale Anziani e del Centro per le famiglie, in grado di offrire anche agli ospiti degli alloggi attività ricreative e socializzanti, di stimolare relazioni e scambi, anche tra diverse generazioni e di favorire forme di reciproco sostegno.

Per l'intero edificio di Via D'Azeglio è presente un custode che svolge le attività di apertura e chiusura notturna dei cancelli/portoni di ingresso e in caso di attivazione del Telesoccorso/Teleassistenza e accesso dei soccorsi, attività di piccola manutenzione, pulizia degli spazi comuni e dell'area cortilizia.

b) nell'edificio sito in Santarcangelo di Romagna in Via Mazzini n. 6:

Il servizio dispone n. 7 appartamenti bilocali privi di barriere architettoniche, suddivisi in una zona giorno con angolo cottura, zona notte e bagno con doccia. L'impianto di riscaldamento e climatizzazione è centralizzato, con possibilità di regolazione individuale.

Gli appartamenti vengono forniti arredati ed attrezzati con la possibilità per il singolo utente di integrare elementi dell'arredo con mobili propri a condizione che questi corrispondano a quanto previsto dalla normativa vigente sulla sicurezza e sull'antincendio. Ogni appartamento è attrezzato con lavatrice.

Tutti gli appartamenti sono dotati di un collegamento al servizio di telesoccorso distrettuale.

Tutti gli appartamenti sono predisposti per allacciamento TV, telefono e dotati di sistema di raffrescamento/riscaldamento con regolazione all'interno di ogni unità abitativa, sono inoltre presenti ampi spazi ad uso comune, sia interni che esterni all'edificio.

La collocazione del complesso residenziale nel centro storico, in prossimità dei principali servizi territoriali (Ospedale Civile, Pronto Soccorso, CUP, servizi sociali, ecc.), è di grande importanza per favorire alla persona anziana il mantenimento della vita sociale e di relazione ed i contatti con il territorio.

In tale ottica risulta certamente favorevole la vicinanza alla Casa Residenza Anziani del territorio in grado di offrire anche ai residenti degli alloggi attività ricreative e socializzanti, di stimolare relazioni e scambi e di favorire forme di reciproco sostegno.

## **Art. 8**

### *( Orari di apertura al pubblico )*

I familiari ed i visitatori hanno libero accesso agli appartamenti degli anziani residenti: le visite non sono soggette a limitazioni nell'arco orario dalle 7.00 alle 22.00 al fine di favorire l'autonomia dell'anziano e garantire il mantenimento della rete relazionale di riferimento, pur nel rispetto delle comuni regole di comportamento. Non è permesso ospitare parenti e/o amici in via continuativa ed è vietato il pernottamento di terze persone presso l'alloggio nelle ore notturne salvo situazioni eccezionali e comunque solo dietro presentazione di richiesta, motivata, alla Figura di Coordinamento..

## **Art. 9**

### *( Standardsqualitativi 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) 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.

Dette indagini sono realizzate di norma attraverso questionari strutturati, interviste, riunioni con l'utenza e prendono in esame tutte le componenti che concorrono al raggiungimento della qualità. I risultati vengono portati a conoscenza degli ospiti, familiari ed operatori del servizio.

## **Parte III**

### **ACCESSO, ADEMPIMENTI E SOGGIORNO**

## **Art. 10**

### *( Ammissione al servizio )*

- 1) Nel rispetto di quanto previsto dal vigente Regolamento di Distretto richiamato in premessa, può essere assegnatario dell'alloggio con servizi il cittadino ultrasessantacinquenne non autosufficiente o

parzialmente non autosufficiente, solo od in coppia, residente nei Comuni del Distretto che è in grado di provvedere alla maggior parte delle attività di vita quotidiane pur necessitando di qualche specifica attività e/o supervisione nell'arco della giornata.

- 2) Non possono essere inseriti negli alloggi anziani con elevati bisogni sanitari, che richiedono interventi ad alta intensità sanitaria o l'impiego continuativo di apparecchiature medicali complesse, così come le persone affette da forme involutive nella fase della malattia che richiedono la vigilanza continua, pertanto non più compatibili con la domiciliarità.
- 3) L'ammissione al servizio è disposta con atto del Servizio Assistenza Anziani, su proposta dell'Assistente Sociale che, allo scopo, elabora un progetto di vita, conforme alle prescrizioni definite dalla direttiva regionale in materia che preveda l'inserimento nell'alloggio con servizi e che sia condiviso dall'anziano, comunicando all'ASP preventivamente all'ingresso il nominativo dell'utente beneficiario per i relativi adempimenti amministrativi.

## **Art. 11**

### *( Adempimenti per l'ingresso )*

- 1) Il beneficiario deve preparare la seguente documentazione in carta semplice, da consegnare al momento dell'ingresso:
  - copia di un documento di identità, del codice fiscale, tessera sanitaria, del verbale di invalidità e dichiarazione ISEE;
- 2) Al momento dell'ingresso è obbligatorio firmare da parte dell'ospite:
  - La scrittura privata che disciplina le condizioni di permanenza presso gli Alloggi con Servizi.  
In presenza dell'Amministratore di Sostegno, è obbligatorio firmare da parte dello stesso la Scrittura Privata che disciplina le condizioni di permanenza dell'ospite presso gli Alloggi, quale coobbligato e con impegno secondo e nei limiti di quanto disposto dal Giudice ad assolvere tutte le obbligazioni conseguenti al ricovero.
  - Informativa ai sensi degli articoli 13 e 79 del D. Lgs. 196/2003 e D.Lgs. 101/2018 (in materia di privacy);
  - Carta dei servizi per accettazione

## **Art. 12**

### *( Dimissioni dal servizio )*

- 1) La dimissione può avere luogo per le seguenti motivazioni:

- a. Disdetta volontaria del residente
  - b. Dimissioni dovuta all'inserimento presso altri servizi a maggiore intensità assistenziale e sanitaria
  - c. Dimissioni disposte dall'ASP a seguito di violazioni della Carta dei Servizi e/o della scrittura privata che disciplina la permanenza presso gli Alloggi.
- 2) La disdetta dovrà essere data, sempre da entrambe le parti, con un preavviso di almeno quindici giorni con raccomandata a.r.
  - 3) Dell'avvio del procedimento di cui al punto c, verranno informati i Servizi Sociali competenti per territorio. La sospensione del servizio avverrà previo nulla osta del Comune di Residenza
  - 4) In caso di decesso dell'anziano rimane a carico dei famigliari l'attivazione del servizio di onoranze funebri; unicamente per gli anziani che non hanno famigliari diretti, il servizio di onoranze funebri verrà attivato dall'Assistente sociale responsabile del caso.
  - 5) Rimangono altresì a carico dei famigliari gli oneri relativi alle operazioni di trasloco per lo sgombero dell'appartamento (entro 7 giorni) degli elementi di arredo ed effetti personali di proprietà dell'anziano; L'appartamento dovrà essere riconsegnato nelle medesime condizioni in cui l'anziano l'ha ricevuto al momento dell'inserimento. I famigliari o l'anziano che lascia l'appartamento possono decidere di donare all'ASP mobili o effetti personali.

## *Parte IV*

### **DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE**

#### **Art. 13**

##### *( Diritti e doveri dell'ospite )*

- 1) 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 nell'alloggio, lo accetta in ogni sua parte e riceve copia delle chiavi del medesimo, del locale lavanderia, cancelli e porte d'ingresso poste al piano terra
  - b) l'accompagnamento in struttura per l'inserimento, come pure gli oneri relativi all'organizzazione ed esecuzione del trasloco di mobili, suppellettili, vestiario e quant'altro necessario, è a carico dell'anziano o dei suoi famigliari;



- c) per rendere l'ambiente di vita più familiare, l'ospite può personalizzare il proprio alloggio con oggetti ed elementi di arredo personali, a condizione che rispondano alle vigenti norme sulla sicurezza;
- d) l'ospite può liberamente usufruire degli spazi comuni di soggiorno, di ricreazione e simili, curandone i locali e nel rispetto della quiete e del riposo degli altri ospiti;
- e) l'ospite può liberamente ricevere visite, secondo quanto stabilito nell'art. 8; la violazione dello stesso può costituire motivo di dimissione;
- f) l'anziano è tenuto ad astenersi da intrattenimenti troppo rumorosi e che possano arrecare disturbo o molestia, in particolare nelle ore notturne;
- g) l'anziano inserito nel servizio "Alloggi con servizi" è tenuto ad assumere la residenza anagrafica presso la struttura; il Coordinatore del Servizio provvederà a far firmare all'utente la relativa documentazione e a trasmetterla agli organi competenti;
- h) l'utente è tenuto a mantenere pulito ed ordinato il proprio appartamento; il Coordinatore del servizio ha facoltà di verificare regolarmente le condizioni igieniche dell'appartamento e segnalare all'utente eventuali carenze. La ripetuta rilevazione di condizioni igieniche che pregiudichino la dignità ed il decoro dell'utente e/o dei suoi vicini e adducano danno all'immobile e ai beni in esso contenuti, può costituire motivo di dimissione dal servizio;
- i) l'A.S.P. garantisce nei confronti degli utenti il rispetto dell'autodeterminazione e della libertà di movimento, compresa l'entrata ed uscita dall'alloggio; ai residenti degli appartamenti viene richiesto di informare il Coordinatore o gli operatori del servizio quando intendono assentarsi per più di una giornata in modo da non creare disagi nell'organizzazione del servizio e nello svolgimento delle prestazioni eventualmente concordate;

E' consentita l'assenza prolungata dall'alloggio per esigenze personali, per un periodo massimo di 40 giorni all'anno anche non continuativi con pagamento della retta mensile.

Decorso tale termine, su richiesta dell'anziano residente, può essere mantenuto il diritto all'alloggio per un ulteriore periodo di 30 giorni concordato con la figura di Coordinamento e l'Assistente Sociale, in questo ulteriore periodo l'utente dovrà pagare la retta mensile maggiorata di una quota corrispondente al 50% della retta

per il periodo di assenza fra i 40 e 60 giorni e maggiorata di una quota corrispondente al 100% della retta per il periodo superiore ai 60 giorni. L'assenza superiore a 70 giorni comporta la risoluzione del contratto di assegnazione dell'alloggio ai sensi dell'art. 12.

- j) 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;
  - k) 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 diversi da quelli in dotazione nelle cucine degli arredi.
- 2) È possibile effettuare donazioni e offerte volontarie rivolgendosi agli uffici amministrativi dell'ASP che ne rilasciano regolare ricevuta.
  - 3) L' A.S.P. si fa carico di dare tempestiva comunicazione ai familiari della eventuale necessità di invio urgente in Pronto Soccorso, affinché i famigliari stessi possano adottare le misure che riterranno adeguate per la migliore assistenza del proprio congiunto presso il presidio ospedaliero. E' opportuno lasciare in appartamento una borsa pronta con il minimo indispensabile per il ricovero e tenere costantemente aggiornati gli appositi moduli riguardanti le informazioni sanitarie e scheda terapia. Durante il ricovero ospedaliero è cura degli operatori mantenere un contatto con l'ospite, i familiari e la struttura di ricovero. Durante il periodo di ricovero ospedaliero, l'ospite provvede al pagamento della retta mensile.
  - 4) 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 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.
  - 5) 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. E' a carico dell'utente la disdetta dell' allacciamento telefonico.
  - 6) Per ogni esigenza dell'ospite, che esula dal servizio erogato dagli Alloggi, l'A.S.P. attiva e coinvolge l'Assistente Sociale Responsabile del Caso competente per territorio.

## Art. 14

( *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 nel precedente articolo 13 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;
  - b) apparecchi radio e televisori utilizzati all'interno degli alloggi dovranno essere a norma con le vigenti leggi sulla sicurezza e dovranno funzionare in modo da non disturbare alcuno;
  - c) è consentito al personale di servizio o ad altri operatori incaricati dell' A.S.P. di entrare negli alloggi, almeno una volta al giorno, per effettuare le prestazioni di competenza, gli opportuni controlli igienico-sanitari, i necessari interventi manutentivi; è vietato agli anziani chiudere a chiave la porta dall'interno lasciando la chiave inserita.
  
- 2) È assolutamente vietato contravvenire a disposizioni previste in Ordinanze Comunali territoriali e altresì:
  - 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) eseguire modifiche, innovazioni, migliorie o addizioni all'alloggio assegnato o agli impianti esistenti, senza il preventivo consenso scritto dell'ASP. I lavori autorizzati e le eventuali autorizzazioni idonee alla loro esecuzione presso le Autorità competenti sono e rimangono a esclusivo carico dell'utente.
  - 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) depositare nei luoghi di passaggio biciclette o altre attrezzature e/o materiale ingombrante anche per brevi periodi.
  
- 3) 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 12.

## **Art. 15**

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

1) L'entità della quota di compartecipazione mensile (retta) a carico dell'utente è calcolata annualmente sulla base di quanto stabilito nel "Regolamento sull'accesso e la contribuzione degli utenti degli Alloggi con Servizi del Distretto di Rimini Nord" richiamato in premessa. Sono compresi nella retta: l'utilizzo dell'alloggio, le utenze di luce, acqua e gas e le prestazioni previste nell'art. 4.

2) La retta decorre, ai fini contabili, dal giorno di ammissione al Servizio con consegna dell'alloggio fino al giorno di dimissione compreso.

La retta rimarrà a carico dell'utente anche in caso di assenza prolungata per vacanza e/o ricovero ospedaliero, secondo le modalità previste dall'art 13.

3) L'utente è obbligatoriamente tenuto a consegnare entro il giorno 31.03 di ciascun anno la dichiarazione ISEE in corso di validità. L'ASP calcolerà le nuove quote di compartecipazione in base all'ISEE presentato che avranno validità dal 01.05 di ciascun anno al 30.04 dell'anno successivo.

Le dichiarazioni ISEE potranno essere sottoposte a verifica dai competenti Uffici dell'ASP o del Comune di Rimini.

Per i nuovi ingressi la retta decorrerà dal momento dell'inserimento fino al 30.04 dell'anno seguente dopodiché si applicherà la regola del comma precedente.

4) 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 dell'A.S.P.

Il pagamento delle rette dovrà avvenire tramite bonifico bancario o addebito in conto corrente (SDD tramite compilazione e firma del relativo modulo di autorizzazione).

L'ospite che non paga entro il termine indicato nel 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. Nel caso in cui l'utente non si impegnasse a ripianare il debito, sottoscrivendo un apposito piano di rientro e risultasse inadempiente per un periodo superiore ad un semestre l' A.S.P., previo nulla osta del Comune di Residenza, procederà alla riscossione coattiva nei termini di legge e alla sospensione del servizio fatto salvo il recupero del credito.

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.

### **Art. 16**

*( Custodia di valori )*

- 1) L' A.S.P. non assume alcuna responsabilità per i valori conservati volontariamente dagli ospiti all'interno dei propri alloggi.

### **Parte V**

## **RECLAMI, RICORSI, RIMBORSI**

### **Art. 17**

*( 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 alla Figura di Coordinamento o inoltrare formali ricorsi al Responsabile Settore Servizi alla Persona 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 degli Alloggi o possono essere richiesti alla figura di Coordinamento; una volta compilati, possono essere consegnati in busta chiusa alla figura di Coordinamento o in alternativa possono essere inviati anche tramite e-mail o fax agli indirizzi indicati all'art. 6.

- 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 30 giorni dalla data di ricezione, salvo le necessità di accertamenti di Legge.

### **Art. 18**

#### *( Tutela dell'utenza )*

- 1) Sulla base dei principi attinenti alla continuità del servizio di cui al precedente articolo 4, 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 del D.Lgs. 101/2018 (in materia di *privacy*);

### **Parte VI**

## **SOLIDARIETA'E PARTECIPAZIONE**

### **Art. 19**

#### *( Partecipazione esterna e attività di volontariato )*

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.

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 presso gli Alloggi con Servizi è a cura della Figura di Coordinamento, 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 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.
- 5) Le aziende e le associazioni convenzionate, i volontari e tirocinanti autorizzati che operano all'interno dell'ASP "Valloni Marecchia" a contatto con gli ospiti, sono tenuti al pieno rispetto della presente Carta dei Servizi.

## **Art. 20**

( *Decorrenza* )

La presente Carta dei servizi è in vigore dal 15 ottobre 2018

## Modulo per reclami e suggerimenti

L'A.S.P. Valloni Marecchia 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 30 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".