



A.S.P. VALLONI MARECCHIA

Allegato A deliberazione n. 22 del 19.06.2019

Alloggi con servizi (via Graf)

Carta dei Servizi

Carta dei Servizi

Indice generale

Premessa

Parte I

Principi fondamentali riferiti al servizio

Art. 1,	Recepimento delle premesse	pag.	4
Art. 2,	Ambito di applicazione, principi, scopi	pag.	4

Parte II

***Standards* qualitativi generali e specifici**

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

Parte III

Accesso, adempimenti e soggiorno

Art. 10,	Ammissione al servizio	pag.	8
Art. 11,	Adempimenti per l'ingresso	pag.	8
Art. 12,	Dimissioni dal servizio	pag.	9

Parte IV

Diritti e doveri dell'utente

Art. 13,	Diritti e doveri dell'utente	pag.	9
Art. 14,	Norme generali di comportamento per gli utenti, loro familiari e/o referenti legali	pag.	10
Art. 15,	Rette di ricovero. Modalità di pagamento e di recupero	pag.	11
Art. 16,	Custodia di valori, riscossione pensioni	pag.	11

Parte V

Reclami, ricorsi, rimborsi

Art. 17,	Reclami e ricorsi	pag.	11
Art. 18,	Tutela dell'utenza	pag.	12

Parte VI

Solidarietà e partecipazione

Art. 19,	Partecipazione esterna e attività di volontariato	pag.	12
Art. 20,	Decorrenza	pag.	13
Allegato 1	Modulo Reclami e Suggerimenti	pag.	14

«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'AUSL della Romagna si impegna ad adottare la Carta dei Servizi per gli Alloggi con Servizi per disabili di Rimini, 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 della palazzina sita a Rimini in Via Graf n. 14, composta da 8 con relative pertinenze e spazi di uso comune. In tale edificio viene erogato il servizio "Alloggi con Servizi" che, attraverso apposita convenzione sottoscritta con il Comune di Rimini e l'AUSL della Romagna, rientra nella rete dei servizi residenziali e semiresidenziali a favore dei disabili del Distretto di Rimini Nord. Gli *alloggi con servizi* perseguono la finalità prioritaria di favorire la domiciliarità, conciliando il bisogno di autonomia e privacy della persona con disabilità e 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 monolocali collocati in una medesima unità strutturale e destinati a persone adulte con disabilità, 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, con il coinvolgimento del Servizio Disabili Distrettuale, 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 alle persone alloggiate 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 educative e di socializzazione e facilitando la partecipazione 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 Utenti e dei familiari alle riunioni periodiche per la stesura del Piano Educativo Individuale, organizzate con frequenza almeno semestrale per ogni utente.
- 4) All'*equipe multiprofessionale* composta dagli operatori UVM del Servizio Disabili, Educatore, in collaborazione con la famiglia e l'AdS, è affidato in particolare il compito:
 - della regolare stesura e realizzazione del Piano Educativo per ogni utente, nel quale viene analizzata specificatamente la situazione della persona (ambiti e gradi di autonomia) e viene conseguentemente concordato con lo stesso il piano educativo più adeguato per il mantenimento delle autonomie nella gestione dell'alloggio assegnato, valutando la necessità di aiuto nelle pulizie dell'alloggio, l'eventuale accesso degli operatori del servizio domiciliare territoriale e la necessità di fornitura del pasto presso il domicilio.
 - 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 utenti.

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 e l'AUSL della Romagna, i seguenti servizi:

➤ **Attività Educative:**

Presenza giornaliera programmata di un Educatore per lo svolgimento di attività educative previste nel PEI. Si prevedono accessi regolari nell'appartamento per verificare e stimolare l'autonomia nella gestione dell'alloggio assegnato. E' prevista una reperibilità anche nelle ore notturne dell'educatore in caso si presentino situazioni di difficoltà o necessità di aiuto.

➤ **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 educatori, che provvederanno ad attivare il servizio di manutenzione tramite il referente indicato dall'ASP. 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 e scale) ed è gestito da convenzioni e/o contratti con ditte specializzate; l'utente ha l'obbligo di mantenere condizioni igieniche dell'alloggio assegnato adeguate e decorose, pertanto sono esclusi dalla retta gli interventi di pulizia all'interno degli appartamenti che sono a totale carico dell'utente, salvo diverse indicazioni previste nel PEI.

- 2) Le prestazioni relative al servizio educativo 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.
- 3) Compete ai Medici di Medicina Generale di riferimento di ogni persona alloggiata 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, illuminazione, energia elettrica, gas cottura, acqua calda e fredda).

Sono a carico della persona i costi relativi all'utenza telefonica personale.

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 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 Comuni 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 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. 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 agli Alloggi con Servizi, compreso riscossione rette, 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
- *PEC:* infoaspcasavalloni@registerpec.it

Alla **Figura di Riferimento degli "Alloggi con servizi"** è possibile chiedere le modalità accesso al servizio della persona, le caratteristiche e l'organizzazione del servizio.

I recapiti sono i medesimi indicati sopra

Art. 7

(Descrizione del Servizio)

La Sede degli "Alloggi con servizi" è a Rimini in Graf n.14:

Il servizio dispone complessivamente di 8 appartamenti monolocali, quattro situati al 1° piano e quattro al 2° piano del fabbricato. Gli appartamenti sono strutturati e attrezzati in modo da garantire la massima autonomia della persona e delle sue abitudini e la tutela della riservatezza. Le porte sono dotate di serrature che in caso di necessità possono essere aperte dall'esterno dall'educatore che ha in dotazione una copia delle chiavi di ogni appartamento.

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

Tutti gli appartamenti sono predisposti per allacciamento TV, telefono e dotati di sistema di riscaldamento con possibilità di regolazione al pianerottolo di ogni piano, gestita dall'educatore. Tutti i radiatori degli appartamenti sono dotati di valvola di regolazione della temperatura.

L'appartamento è dotato di un sensore di rilevazione di fughe del gas che attiva un'elettrovalvola per la chiusura automatica della tubazione di alimentazione del gas dell'appartamento. La riattivazione della fornitura è solo manuale, in caso di chiusura è pertanto necessario segnalarlo telefonicamente all'educatore di riferimento.

Ogni ambiente (appartamenti e locali comuni e di servizio) è dotato di un sensore di rilevamento dei fumi. In caso di presenza di fumo nell'ambiente viene attivata una segnalazione acustica e una chiamata al servizio di pronto intervento assicurato da un'azienda incaricata dall'ASP.

Nel vano scala del primo piano è installata e in funzione 24 ore su 24 una videocamera per garantire la tutela delle persone residenti presso gli appartamenti.

Al piano terra presso il locale antibagno è presente una lavatrice a disposizione delle persone alloggiate per il lavaggio degli indumenti.

Al piano terra adiacente all'antibagno c'è un locale ad uso dell'educatore.

Gli ambienti al piano terra dell'edificio (soggiorno, cucinetta, bagni e stanzino) sono destinati a Progetti realizzati da Associazioni di Volontariato o di Promozione Sociale, per la realizzazione di attività di carattere sociale/ricreativo/assistenziale per persone svantaggiate e fragili con disagio fisico e/o psichico.

Art. 8

(Orari di apertura al pubblico)

I familiari ed i visitatori hanno accesso agli appartamenti delle persone residenti: le visite non sono soggette a limitazioni nell'arco orario dalle 8.00 alle 23.00 al fine di favorire l'autonomia della persona 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 Riferimento dell'ASP, previo parere del Servizio Disabili Distrettuale.

Art. 9

(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) Vengono inoltre effettuate a cadenza periodica, di norma annuale, indagini conoscitive volte ad analizzare la qualità delle prestazioni erogate e la qualità percepita dagli utenti.

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 condivisi con le persone utenti i familiari e gli operatori del servizio.

Parte III

ACCESSO, ADEMPIMENTI E SOGGIORNO

Art. 10

(Ammissione al servizio)

- 1) L'inserimento degli utenti viene disposto dal Servizio Sociale Territoriale Disabili che allo scopo elabora un progetto individuale di vita e di cura condiviso con la persona interessata e segue l'utente nel percorso di inserimento e di vita all'interno degli alloggi con servizi, interfacciandosi anche con il servizio educativo organizzato dall'ASP all'interno degli alloggi.

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 e del codice fiscale;
- 2) Al momento dell'ingresso è obbligatorio firmare da parte dell'utente:
 - La scrittura privata che disciplina le condizioni di permanenza presso gli Alloggi con Servizi.
In presenza di familiare e/o di Amministratore di Sostegno, questi sono obbligati a firmare la Scrittura Privata che disciplina le condizioni di permanenza dell'utente presso gli Alloggi, quale coobbligato in caso di familiare e in caso di Amministratore di sostegno 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, concordata con il Servizio Disabili Distrettuale
 - b. Dimissioni concordate con il Servizio Disabili Distrettuale per trasferimento presso altri servizi in seguito ad aggravamento delle condizioni di autonomia o per reiterate violazioni della Carta dei Servizi.
- 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 b, 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 della persona rimane a carico dei famigliari o Amministratori di Sostegno l'attivazione del servizio di onoranze funebri.
- 5) Rimangono altresì a carico dei famigliari e/o Amministratori di Sostegno gli oneri relativi alle operazioni di trasloco per lo sgombero dell'appartamento degli elementi di arredo ed effetti personali di proprietà della persona, da espletarsi entro 7 giorni massimo; L'appartamento dovrà essere riconsegnato nelle medesime condizioni in cui la persona l'ha ricevuto al momento dell'inserimento.

Parte IV

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Art. 13

(Diritti e doveri dell'utente)

- 1) In relazione al funzionamento generale dell'A.S.P. ed alle sue specifiche attività, sono stabiliti i seguenti diritti e doveri dell'utente:
 - a) l'utente, all'atto dell'ingresso nell'alloggio, lo accetta in ogni sua parte e riceve copia delle chiavi del medesimo, 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 della persona o dei suoi famigliari o A.d.S.;
 - c) per rendere l'ambiente di vita più familiare, l'utente può personalizzare il proprio alloggio con oggetti personali, a condizione che rispondano alle vigenti norme sulla sicurezza;
 - d) l'utente può liberamente usufruire degli spazi comuni dell'area cortilizia avendone cura e nel rispetto degli altri utenti;
 - e) l'utente può liberamente ricevere visite, secondo quanto stabilito nell'art. 8; la violazione dello stesso può costituire motivo di dimissione;
 - f) l'utente è tenuto ad astenersi da intrattenimenti troppo rumorosi e che possano arrecare disturbo o molestia, in particolare nelle ore notturne;
 - g) la persona inserita nel servizio "Alloggi con servizi" è tenuta ad assumere la residenza anagrafica presso la struttura; il Referente 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; l'educatore e il Referente dell'ASP hanno 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 rivalutazione del progetto di inserimento da parte del servizio disabili;

- 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; assenze superiori ad una giornata devono essere comunicate preventivamente all'educatore e prevedono il pagamento della retta;
 - j) Ai sensi delle vigenti leggi sulla sicurezza è fatto divieto all'utente 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) L' A.S.P. si fa carico di dare tempestiva comunicazione ai familiari e/o all'Amministratore di Sostegno ed all'Assistente Sociale di riferimento, dell'eventuale invio urgente in Pronto Soccorso, affinché gli stessi possano adottare le misure che riterranno più adeguate per la migliore assistenza della persona presso il presidio ospedaliero. Durante il ricovero ospedaliero è cura degli educatori mantenere un contatto con la persona, i familiari e la struttura di ricovero. Durante il periodo di ricovero ospedaliero, l'utente provvede al pagamento della retta mensile.
- 3) L'allacciamento telefonico in stanza, laddove la rete lo consenta, comporta a carico dell'utente 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.
- 4) Per ogni esigenza dell'utente, che esula dal servizio erogato dagli Alloggi, l'A.S.P. attiva e coinvolge l'Assistente Sociale di riferimento competente per territorio.

Art. 14

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

- 1) L' A.S.P. opera per un corretto rapporto fra l'operatore e la persona utente del servizio, nel rispetto dei diritti di dignità e libertà, 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'utente è tenuto al rispetto delle esigenze generali, concernenti la vita comunitaria;
 - 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 educativo o al Referente incaricato dall'A.S.P. di entrare negli alloggi, per effettuare le prestazioni di competenza, gli opportuni controlli, i necessari interventi manutentivi, nonché la verifica del rispetto di quanto definito nel PEI
- 2) E' assolutamente vietato contravvenire a disposizioni previste in Ordinanze Comunali territoriali e altresì:
- a) è vietato fumare all'interno degli appartamenti e negli ambienti comuni e di servizio, per evitare che si attivi l'allarme acustico del sistema di rilevazione fumi;
 - b) 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;
 - c) 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.
 - d) gettare immondizie, rifiuti o acqua dalle finestre o dai balconi;
 - e) vuotare nel *water*, *bidet* e lavandini qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;

- f) 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 utenti all'osservanza della presente Carta dei servizi ed a comportamenti corretti e rispettosi. Interviene pertanto per comporre eventuali contrasti o incomprensioni e per favorire una serena convivenza.

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 in base alla certificazione ISEE. A tal fine entro il mese di aprile di ogni anno l'utente dovrà presentare la certificazione ISEE aggiornata per il calcolo della nuova retta che verrà applicata a far data dal 1 maggio dell'anno in corso.

Sono compresi nella retta: l'utilizzo dell'alloggio, le utenze di luce, acqua e gas e i servizi di pulizia degli spazi comuni e le manutenzioni ordinarie e straordinarie.

- 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.

- 3) 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'utente 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 utenti all'interno dei propri alloggi.

Parte V

RECLAMI, RICORSI, RIMBORSI

Art. 17

(Reclami e ricorsi)

- 1) L'utente 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 al Responsabile del Settore

Servizi alla Persona dell'ASP Referente degli Alloggi con Servizi 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 all'Educatore del Servizio; una volta compilati, possono essere consegnati in busta chiusa all' Educatore 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 evidenziate le 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)

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.

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 utenti. L'organizzazione delle attività dei volontari che agiscono presso gli Alloggi con Servizi è a cura del Referente dell'ASP al fine di armonizzare le loro iniziative con le attività di servizio degli Alloggi.
- 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 dall'ASP 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 le persone alloggiate, sono tenuti al pieno rispetto della presente Carta dei Servizi.

Art. 20

(Decorrenza)

La presente Carta dei servizi è in vigore dal 19 giugno 2019.

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".