



Azienda di Servizi alla Persona
VALLONI MARECCHIA

CARTA DEI SERVIZI

ALLOGGI CON SERVIZI – SANTARCANGELO DI ROMAGNA



INDICE GENERALE

PREMESSA	4
Art. 1 - RECEPIMENTO DELLE PREMESSE	5
Art. 2 - CARATTERISTICHE GENERALI	5
Art. 3 - PRESTAZIONI GENERALI	5
Art. 4 - PRESTAZIONI SPECIFICHE GARANTITE	6
Art. 5 - ALTRE PRESTAZIONI PREVISTE	6
Art. 6 - ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI, ORGANI ISTITUZIONALI E REFERENTI INTERNI	7
Art. 7 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	7
Art. 8 - ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	8
Art. 9 - STANDARD QUALITATIVI SPECIFICI	8
Art. 10 - AMMISSIONE AL SERVIZIO	8
Art. 11 - ADEMPIMENTI PER L'INGRESSO	8
Art. 12 - DIMISSIONI DAL SERVIZIO	9
Art. 13 - DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE	9
Art. 14 - NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO	10
Art. 15 - RETTE DI RICOVERO. MODALITÀ DI PAGAMENTO E DI RECUPERO	11
Art. 16 - CUSTODIA DI VALORI	11
Art. 17 - RECLAMI E RICORSI	11
Art. 18 - ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO	11
Art. 19 - DECORRENZA	12

PREMESSA

- 1) in data 1° Aprile 2016, a seguito dell'unificazione delle A.S.P. "CASA VALLONI" e A.S.P. "VALLE DEL MARECCHIA" con Delibera di Giunta della Regione Emilia Romagna n. 434/2016, è stata costituita l'A.S.P. "VALLONI MARECCHIA", con sede Legale Amministrativa in Via Di Mezzo, 1 Rimini, retta nella forma di Azienda di Servizi alla Persona (A.S.P.) e dotata di personalità giuridica pubblica.
- 2) 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) 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", la quale al punto 1.2 parte seconda disciplina le finalità, i requisiti strutturali, 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 e il Comune di Bellaria Igea Marina, l'A.S.P. si impegna ad adottare la Carta dei Servizi per gli Alloggi con Servizi di Santarcangelo di Romagna, 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) 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) 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 del D.Lgs. 196/2003 e del D.Lgs. 101/2018;
- 9) con la Carta dei Servizi si 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;
- 10) è compito dell'A.S.P. adattare gli standard qualitativi specifici, nel seguito indicati, ai mutamenti della propria realtà territoriale di riferimento e dei cambiamenti socio-demografici e degli stili di vita.

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

CARATTERISTICHE GENERALI

- 1) L'ambito di applicazione della Carta dei Servizi, come da art. 5 dello Statuto, è quello dell'organizzazione ed erogazione del servizio di "Alloggi con servizi" che fa capo all'A.S.P. Valloni Marecchia.
- 2) Gli Alloggi con Servizi sono costituiti da un insieme di monolocali e bilocali collocati in una medesima unità strutturale e destinati ad un'utenza anziana non autosufficiente, in grado di adempiere comunque autonomamente alle principali ADL e già residente in uno dei Comuni del Distretto di Rimini Nord.
- 3) L'A.S.P. Valloni Marecchia dispone di 7 alloggi presso lo stabile sito a Santarcangelo di Romagna Via Mazzini n. 6, con relative pertinenze e spazi di uso comune. In tali spazi viene erogato il servizio "Alloggi con Servizi" che rientra nella Rete dei Servizi Residenziali e Semiresidenziali a favore della popolazione anziana del Distretto di Rimini Nord.
- 4) Gli Alloggi con Servizi rappresentano una risorsa 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, privacy e sicurezza dell'anziano.
- 5) Sulla base dell'interesse generale rivestito dal servizio, i principi fondamentali da assumersi per l'erogazione del servizio sono:
 - a) continuità del servizio anche e soprattutto in caso di eventi avversi;
 - b) adattabilità all'evoluzione delle persone e delle esigenze del territorio;
 - c) efficacia nel soddisfare la domanda territoriale e nell'abbattimento del costo sociale.

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) L'A.S.P. promuove, inoltre, nell'ambito degli Alloggi con Servizi, attività di animazione e socializzazione e facilitando la partecipazione degli ospiti 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) L'A.S.P. riunisce periodicamente Coordinatore, Infermiere e OSS, i quali, in collaborazione con l'ospite, i familiari e l'Assistente Sociale, hanno il compito di redigere e attuare un Piano Assistenziale Individualizzato per ogni ospite. Il Piano, partendo dalla specifica situazione della persona, pone obiettivi e strategie per:
 - recupero e/o mantenimento dello stato psico-fisico e della sfera relazionale;

- prevenzione dell'isolamento e della perdita di interessi;
 - incentivazione di attività occupazionali e culturali quali occasioni di relazione e di comunicazione con il 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 i seguenti servizi:
 - presenza di una figura di coordinamento avente funzioni amministrative di gestione, organizzazione e verifica dei servizi erogati, nonché la gestione dei rapporti con le Amministrazioni coinvolte a vario titolo nell'erogazione del servizio;
 - presenza programmata settimanale di un infermiere per il monitoraggio sanitario disponibile e per il controllo dei parametri vitali qualora si rendesse necessario. Nel caso l'utente avesse bisogno 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;
 - presenza giornaliera programmata di un Operatore Socio Sanitario (OSS) per lo svolgimento di attività di supervisione diurna, concordata con l'utente, che prevede accessi giornalieri nell'appartamento per verificare la sua situazione;
 - nell'ambito delle attività previste, potranno essere attivati momenti ricreativi e di socializzazione organizzati dagli operatori con il coinvolgimento degli ospiti e loro familiari;
 - servizio di Telesoccorso e Teleassistenza a favore di tutti gli ospiti senza oneri aggiuntivi;
 - servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature di proprietà dell'A.S.P. tramite convenzioni e/o contratti con aziende esterne. Le segnalazioni di eventuali guasti possono essere effettuate 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.
 - Il servizio di pulizia garantito dall'A.S.P. 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'ospite.
- 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.
- 3) Compete ai Medici di Medicina Generale di riferimento di ogni ospite la responsabilità terapeutica del proprio assistito, comprese le richieste di visite specialistiche e ricoveri ospedalieri.

Art. 5

ALTRE PRESTAZIONI PREVISTE

- 1) Sono a carico dell'A.S.P. tutti i costi relativi alle utenze del servizio (riscaldamento e raffrescamento, illuminazione, energia elettrica, gas cottura, acqua calda e fredda).
- 2) Sono a carico dell'ospite i costi relativi all'utenza telefonica personale.
- 3) 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'Assemblea dei Soci è l'organo di indirizzo e di vigilanza sull'attività dell'A.S.P., è composta dal Sindaco di ciascuno dei Soci (Comune di Rimini, Comune di Bellaria-Igea Marina e Unione di Comuni Valmarecchia) o da loro delegati. L'Assemblea dei Soci nomina, fuori dal proprio seno, i membri del Consiglio di Amministrazione.
- 2) L'A.S.P. è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, il quale elegge tra i suoi tre membri un Presidente e un Vice Presidente. Il Vice Presidente collabora con il Presidente e lo sostituisce, ad ogni effetto, in caso di sua assenza o impedimento temporanei.
- 3) L'A.S.P. ha una struttura organizzativa composta da diversi Settori, con a capo i rispettivi responsabili.
- 4) Alle figure preposte alla responsabilità delle aree e/o servizi spetta la gestione delle attività e delle risorse e la responsabilità dei relativi risultati. L'organizzazione dei servizi è altresì improntata a criteri di economicità, di responsabilità, di efficacia, di efficienza e di trasparenza, e comunque in conformità alle direttive generali stabilite dal Consiglio di Amministrazione.
- 5) Alla figura di Coordinamento degli "Alloggi con Servizi" è possibile chiedere le modalità di accesso, le caratteristiche e l'organizzazione del servizio.
- 6) Tutte le attività amministrative e finanziarie, compreso riscossione rette e quote FRNA, rilascio delle certificazioni e dichiarazioni richieste da utenti e familiari, vengono svolte presso la Sede Legale, contattabile ai seguenti recapiti:
 - Posta: A.S.P. "Valloni Marecchia", Via di Mezzo, 1 – 47923 Rimini (RN)
 - Telefono: 0541/367811
 - E-mail: info@aspvallonimarecchia.it
 - Sito Web: www.aspvallonimarecchia.it

Art. 7

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- 1) Gli "Alloggi con Servizi" di Santarcangelo di Romagna sono situati nell'edificio in 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.
- 2) 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.
- 3) Tutti gli appartamenti sono dotati di un collegamento al servizio di telesoccorso distrettuale.
- 4) 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.
- 5) 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

- 1) I familiari ed i visitatori hanno libero accesso agli appartamenti dalle 07:00 alle 22:00 al fine di favorire l'autonomia dell'ospite e garantire il mantenimento della rete relazionale di riferimento. 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

STANDARD 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. A cadenza periodica, di norma annuale, vengono svolte indagini conoscitive volte ad analizzare la qualità delle prestazioni erogate e la qualità percepita dagli ospiti.
- 2) 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.

Art. 10

AMMISSIONE AL SERVIZIO

- 1) Nel rispetto di quanto previsto dal vigente Regolamento di Distretto richiamato in premessa, può essere assegnatario dell'alloggio 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 ospiti 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, condiviso dall'ospite e conforme alle prescrizioni definite dalla direttiva regionale in materia.

Art. 11

ADEMPIMENTI PER L'INGRESSO

- 1) Il beneficiario deve preparare copia della seguente documentazione in carta semplice, da consegnare al momento dell'ingresso: documento di identità, tessera sanitaria, 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.

Art. 12

DIMISSIONI DAL SERVIZIO

- 1) La dimissione può avere luogo per le seguenti motivazioni:
 - disdetta volontaria del residente;
 - trasferimento presso altri servizi a maggiore intensità assistenziale e sanitaria; questo può avvenire anche successivamente alla segnalazione del personale dell'A.S.P. che abbia notato un aggravamento delle condizioni di salute della persona: in tal caso l'operatore comunica la situazione all'Assistente Sociale di riferimento il quale si relaziona con gli organi competenti in materia dell'Azienda USL, che a loro volta valutano la persona e l'eventuale necessità di un trasferimento;
 - dimissioni disposte dall'A.S.P. a seguito di violazioni della Carta dei Servizi e/o della scrittura privata che disciplina la permanenza presso il servizio.
- 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 dimissione disposto dall'A.S.P. 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'ospite rimane a carico dei familiari l'attivazione del servizio di onoranze funebri; unicamente per gli ospiti che non hanno familiari diretti, il servizio di onoranze funebri verrà attivato dall'Assistente sociale responsabile del caso.
- 5) Rimangono altresì a carico dei familiari 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'ospite. L'appartamento dovrà essere riconsegnato nelle medesime condizioni in cui si trovava al momento dell'inserimento.
- 6) I familiari o l'ospite che lascia l'appartamento possono effettuare donazioni e offerte volontarie rivolgendosi agli Uffici Amministrativi dell'A.S.P. che ne rilasciano regolare ricevuta.

Art. 13

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

- 1) Sono stabiliti i seguenti diritti e doveri dell'ospite:
 - 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;
 - 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'ospite o dei suoi familiari;
 - 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;
 - 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;
 - l'ospite può liberamente ricevere visite, secondo quanto stabilito nell'art. 8; la violazione dello stesso può costituire motivo di dimissione;
 - l'ospite è tenuto ad astenersi da intrattenimenti troppo rumorosi e che possano arrecare disturbo o molestia, in particolare nelle ore notturne;
 - l'ospite è tenuto ad assumere la residenza anagrafica presso la struttura; il Coordinatore provvederà a far firmare all'utente la relativa documentazione e a trasmetterla agli organi competenti;
 - 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;
- l'ospite non deve in alcun caso elargire mancine in denaro o regali in natura al personale il quale non può conseguire vantaggi per prestazioni inerenti al proprio servizio;
 - 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;
 - l'ospite deve informare il Coordinatore o gli operatori in servizio quando intende assentarsi per più di una giornata in modo da non creare disguidi nell'organizzazione del servizio e nello svolgimento delle prestazioni eventualmente concordate.
- 2) È 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 il Coordinatore e l'Assistente Sociale: in questo ulteriore periodo l'utente dovrà pagare la retta mensile maggiorata di una quota pari 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.
- 3) L'A.S.P. comunica tempestivamente ai familiari l'eventuale necessità di invio urgente in Pronto Soccorso, affinché gli stessi possano adottare misure adeguate per l'assistenza presso il presidio ospedaliero. È 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) È 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 all'ospite in caso manifesti comportamenti non consoni alla vita comunitaria ed alle regole dell'A.S.P.
- 5) Per ogni esigenza dell'ospite che esula dal servizio erogato dall'A.S.P. viene attivato l'Assistente Sociale.

Art. 14

NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO

- 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. L'ospite, così come i suoi familiari e/o referenti legali, è tenuto all'osservanza dei doveri menzionati nel precedente art. 13 e ad assumere un comportamento in linea con il senso civico e la normativa vigente. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano alcune norme generali da osservare:
- l'ospite è tenuto alla cura della propria persona;
 - qualsiasi oggetto o apparecchiatura introdotta deve rispettare le vigenti norme sulla sicurezza;
 - gli operatori in servizio non devono essere ostacolati nello svolgimento del proprio lavoro, soprattutto in riferimento ai controlli igienico-sanitari e agli interventi manutentivi;
 - è vietato eseguire modifiche, innovazioni, migliorie o addizioni all'alloggio assegnato o agli impianti esistenti, senza il preventivo consenso scritto dell'A.S.P. I lavori autorizzati e le eventuali autorizzazioni idonee alla loro esecuzione presso le Autorità competenti sono e rimangono a esclusivo carico dell'utente;
 - è vietato depositare nei luoghi di passaggio biciclette o altre attrezzature e/o materiale ingombrante anche per brevi periodi.
- 2) 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. In caso di gravissime inadempienze dell'ospite, l'A.S.P. può attivare la procedura di dimissione ai sensi dell'art. 12.

Art. 15

RETTE DI RICOVERO. MODALITÀ DI PAGAMENTO E DI RECUPERO

- 1) L'entità della quota di partecipazione 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 marzo di ciascun anno la dichiarazione ISEE in corso di validità. L'A.S.P. calcolerà le nuove quote di partecipazione in base all'ISEE presentato che avranno validità dal 1 maggio di ciascun anno al 30 aprile dell'anno successivo. Le dichiarazioni ISEE potranno essere sottoposte a verifica dai competenti Uffici dell'A.S.P. o del Comune di Rimini.
- 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).
- 5) 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.

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 inoltrarli ai recapiti indicati all'art. 6.
- 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'A.S.P. per attivare la relativa procedura.

Art. 18

ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO

- 1) L'A.S.P. opera 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. 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.
- 2) La collaborazione con le Associazioni di Volontariato, di Promozione Sociale o di Familiari viene definita attraverso specifiche convenzioni stipulate dall'A.S.P. con le singole associazioni.

Art. 19

DECORRENZA

- 1) La Carta dei Servizi viene adottata a seguito di Delibera del Consiglio di Amministrazione dell'A.S.P. e decorre dalla data di approvazione della deliberazione