



# **Carta dei Servizi**

## **Centro Diurno per anziani non autosufficienti**

### **“Nuovo Roverella”**



*Cari ospiti e gentili famiglie,*

*la Carta dei Servizi del Nuovo Roverella è lo strumento con cui presentiamo i servizi della Casa Residenza e Centro Diurno per Anziani e non autosufficienti: l'organizzazione e le caratteristiche del servizio che gestiamo e le prestazioni che eroghiamo, i valori, le regole di accesso e funzionamento dei servizi, i diritti e doveri che l'Azienda e gli utenti si impegnano a rispettare vicendevolmente, le modalità per promuovere e favorire la partecipazione e il confronto con le famiglie e la Città.*

*La Carta dei Servizi consente di comprendere la filosofia del Nuovo Roverella e il nostro approccio assistenziale, ma anche come è strutturato il nostro servizio e soprattutto consente di definire la qualità dell'assistenza. E attraverso la Carta raccontiamo la natura e le modalità di presa in carico dei nostri utenti, con tutte le figure professionali coinvolte, la condivisione dei piani assistenziali personalizzati con le famiglie, il recupero ed il mantenimento delle autonomie e abilità residue, l'adeguatezza delle prestazioni assistenziali e sanitarie, la cura delle relazioni, il rispetto della persona, l'importanza attribuita alle attività di animazione socialità e laboratoriali, il coinvolgimento dei parenti, la rete di relazioni con la comunità cesenate a partire dall'associazionismo.*

*La presente Carta di Servizi va ad integrare la Carta dei Servizi generale dell'ASP, approvata dal Consiglio di amministrazione con delibera n° 42 5/12/2012, alla cui lettura si rimanda per completezza di informazioni.*

*La Regione Emilia Romagna con la DGR 514 del 2009 e s.m.i. ha disciplinato il sistema di accreditamento dei servizi socio sanitari fissando gli standard di qualità a cui devono aderire tutti i soggetti, pubblici e privati, che gestiscono servizi per gli anziani nella nostra Regione.*

*Il Nuovo Roverella ha ricevuto l'accreditamento definitivo nel 2014 sia per il servizio di Casa Residenza per anziani non autosufficienti che per il Centro Diurno. Per questo possiamo dire che il nostro lavoro si svolge in coerenza con le indicazioni regionali.*

*Con il costante impegno del personale, attraverso il confronto con gli utenti, i parenti, e le organizzazioni sindacali, anche in questo particolare momento storico di difficoltà e complessità, ci poniamo ogni giorno l'obiettivo della qualità e dell'innovazione.*

*Il Consiglio di Amministrazione*



# Carta dei Servizi

## Indice

<b>1</b>	<b>Chi siamo</b>	<b>1</b>
1.1	La nostra Mission	1
1.2	La nostra Vision	2
<b>2</b>	<b>Il Centro Diurno per Anziani non autosufficienti “Nuovo Roverella”</b>	<b>3</b>
2.1	La Struttura	3
2.2	Inserimento dell’ospite in struttura	4
2.3	Dimissioni - decesso	5
<b>3</b>	<b>I Servizi del Centro Diurno “Nuovo Roverella”</b>	<b>6</b>
3.1	I Servizi sanitari	6
3.1.1	Servizio infermieristico	6
3.1.2	Assistenza riabilitativa	6
3.2.	I servizi socio assistenziali	7
3.2.1	Assistenza di base	7
3.2.2	Attività di animazione	7
3.2.3	Consulenza psicologica	7
3.2.4	Assistenza spirituale e religiosa	8
3.3	Servizi alberghieri	8
3.3.1	Servizio di ristorazione	8
3.3.2	Servizio di pulizia e igienizzazione	8
3.3.3	Servizi di trasporto	8
3.4	Altre prestazioni	9
3.4.1	Bar e distributori automatici	9

3.4.2	Servizi amministrativi	9
3.4.3	Servizi aggiuntivi a pagamento	9
3.5	Coordinamento generale dei servizi	9
<b>4</b>	<b>Costi dei servizi e Rette</b>	<b>11</b>
4.1	Le Rette	11
4.2	Modalità di pagamento	11
4.3	Riconoscimento delle spese ai fini fiscali delle spese di assistenza	11
<b>5</b>	<b>Regole di vita comunitaria</b>	<b>12</b>
5.1	Gli Ospiti	12
5.2	I Familiari	12
5.3	Il Personale	13
5.4	I Volontari	13
<b>6</b>	<b>Miglioramento della qualità</b>	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>Trasparenza, informazione e partecipazione</b>	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>Norma conclusiva</b>	<b>16</b>

### **Allegati - Modulistica**

1	Contratto	
2	Modulo per osservazioni e suggerimenti	
3	Modulo per reclamo	

## 1 Chi siamo

**L'Azienda pubblica di Servizi alla Persona (ASP) del distretto Cesena Valle Savio** è stata costituita con Delibera di Giunta della Regione Emilia Romagna n. 397 del 30 marzo 2009 a decorrere dal 14 aprile 2009.

Trae origine dalla fusione delle seguenti IPAB:

- R.O.I.R. – Roverella Orfanotrofi e Istituti Riuniti;
- Fondazione Roverella Spinelli;
- Fondazione Aldini Masini ed Istituti Educativi;
- Fondazione Antonio Guerrini-Maraldi;
- Fondazione Federico Valzania;
- I.P.A.B. Casa Insieme;
- Istituto Camillo Mordenti Fu Francesco;
- Asilo Infantile San Quirico.

L'ASP è dotata di personalità giuridica di diritto pubblico, di autonomia statutaria, gestionale, patrimoniale, contabile e finanziaria, nell'ambito delle norme e dei principi stabiliti dalla legge regionale e dalle successive indicazioni regionali e non ha fini di lucro.

Svolge la propria attività secondo criteri di efficienza, di efficacia e di economicità, nel rispetto del pareggio di bilancio, da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi.

L'ASP è inserita nel sistema regionale di interventi e servizi sociali definito dalla legge regionale ed orienta la sua attività al rispetto dei principi dalla stessa indicati.

Sono Soci dell'Azienda i seguenti Enti Pubblici Territoriali:

- Comune di Bagno di Romagna;
- Comune di Cesena;
- Comune di Mercato Saraceno;
- Comune di Montiano;
- Comune di Sarsina;
- Comune di Verghereto.

La sede legale e amministrativa dell'ASP è a Cesena in via Dandini 24. L'assistenza agli anziani viene esercitata, in via prioritaria, attraverso la gestione della struttura Casa Residenza Anziani e del Centro Diurno "Nuovo Roverella", in via Ancona 290 a Cesena.

### 1.1 La nostra Mission

L'ASP organizza ed eroga servizi alla persona in ambito multisetoriale ispirando ed orientando la propria azione alle seguenti finalità:

- a) Fornire assistenza alle persone in condizione di non autosufficienza;
- b) Favorire la vita autonoma e indipendente delle persone disabili e in condizione di insufficienza psico - motoria e/o in stato di disagio socio economico;
- c) Valorizzare il ruolo della famiglia favorendola e sostenendola nei suoi compiti di cura;
- d) Prevenire e rimuovere lo stato di bisogno e di abbandono in cui versano i minori ed i giovani in condizioni di marginalità sociale;

- e) Favorire e promuovere lo sviluppo educativo, sociale e psico - fisico dei minori e dei giovani, sostenendone i percorsi di istruzione, di orientamento e di inserimento sociale e lavorativo anche attraverso l'erogazione di borse di studio;
- f) Prevenire e contrastare le condizioni sociali e culturali che possono favorire situazioni di disagio socio economico;
- g) Realizzare eventi di natura culturale e ricreativa per favorire la crescita individuale e la socializzazione delle persone.

## **1.2 La nostra Vision**

ASP concorre alla programmazione e all'erogazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali del territorio secondo quanto previsto dalla Legge Regionale n. 2 del 2003, svolgendo le proprie attività, secondo le esigenze della pianificazione del Distretto/Unione Cesena Valle Savio nel rispetto dei principi di:

- flessibilità, adeguatezza e personalizzazione degli interventi, con attenzione alle esigenze dei utenti e delle loro famiglie;
- promozione e sostegno del ruolo del volontariato e del privato sociale;
- coordinamento ed integrazione delle proprie attività con gli interventi sanitari, abitativi, educativi, formativi, di avviamento o reinserimento al lavoro;
- massima attenzione nella gestione delle risorse pubbliche a disposizione perseguendo nell'esercizio delle proprie attività il rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità.

## 2 Il Centro Diurno per Anziani non autosufficienti

### “Nuovo Roverella”

Il Centro Diurno assistenziale è una struttura socio-sanitaria a carattere diurno destinata ad anziani con diverso grado di non autosufficienza.

Principali finalità del Centro diurno sono:

- offrire un sostegno ed un aiuto all'anziano e alla sua famiglia;
- mantenere e/o compensare abilità e competenze relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione;
- prestare una tutela socio-sanitaria.

I Centri Diurni per anziani non autosufficienti in Emilia – Romagna sono soggetti ad “Autorizzazione al Funzionamento” ai sensi della DGR n.564/2000 e s. m. e i. che ne fissa i requisiti strutturali e organizzativi-funzionali fondamentali per l’esercizio dell’attività. I Centri Diurni per anziani non autosufficienti autorizzati al funzionamento possono poi essere “Accreditati” ai sensi della DGR n.514/2009 e s. m. e i. che fissa gli standard qualitativi dei servizi e regola il rapporto tra committenti pubblici e soggetti gestori. Il sistema di accreditamento fissa garanzie di continuità assistenziale, qualità e gestione unitaria dei servizi.

Il Centro Diurno per Anziani non autosufficienti “Nuovo Roverella” ha ricevuto l’accreditamento definitivo da parte dell’Unione dei Comuni Valle del Savio nel 2014 con determina n. 341/2014.

Asp e committenza, costituita da Unione dei Comuni Valle del Savio e Ausl Romagna, sottoscrivono appositi contratti di servizio per l’utilizzo dei posti accreditati ritenuti necessari.

Il Centro Diurno “Nuovo Roverella” conta n. 22 posti tutti accreditati.

L’accesso ai servizi accreditati per anziani in regime di contratto di servizio è determinato dall’Unione dei Comuni Cesena Valle Savio in sinergia con l’AUSL della Romagna sulla base di appositi regolamenti.

### 2.1 La Struttura

Il Centro Diurno “Nuovo Roverella” si trova presso la CRA “Nuovo Roverella” a Cesena in via Ancona 290; vi si accede facilmente dalla via Savio ed è dotato di un ampio parcheggio; è raggiungibile con il tram linea 93 e linea 1.

La struttura è innovativa, ampia, luminosa, completamente pensata e realizzata senza barriere architettoniche, accessibile, con WI FI per collegamento ad Internet da ogni posizione, sicura e adeguata negli spazi e negli arredi ai servizi offerti agli utenti.

Il Centro Diurno si trova al piano terra nelle immediate vicinanze dell’ingresso e all’ampia zona ricreativa con annesso bar, zona lettura e il salone per le attività di barbiere e parrucchiere. Gli anziani affetti da demenze che hanno necessità di una soluzione più protetta possono essere accolti nell’ampia sala del nucleo residenziale Arancione, sempre al piano terra della struttura.

La zona portineria e gli uffici amministrativi, adiacenti all'ingresso della struttura si trovano a pochi metri dal Centro Diurno.

Il Centro Diurno può condividere con la Casa Residenza per anziani tutti gli spazi e i servizi della struttura con particolare riguardo a quelli disposti al piano terra come: la palestra per l'attività riabilitativa dotata di tutta la strumentazione necessaria, la grande "Sala Ovale" dedicata all'attività di animazione, ricreazione, alle feste coi parenti e ai convegni; la Sala da pranzo, la cappella ove vengono officiate le funzioni religiose, la parrucchiera e il bar.

Tutti gli anziani del Centro Diurno hanno comunque a disposizione una zona soggiorno, una zona pranzo, una zona riposo ed una zona destinata ad attività di mobilitazione e servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza.

All'interno della struttura, al primo e secondo piano, trova collocazione un poliambulatorio a gestione privata che fornisce diverse prestazioni sanitarie specialistiche.

Al secondo piano si trova anche una ampia sala riunioni da circa 50 posti.

## **2.2 Inserimento dell'ospite al Centro Diurno**

### Domanda

1. La domanda di accesso nei posti di Centro Diurno, in regime di contratto di servizio con l'Unione Valle Savio e l'Ausl, deve essere effettuata allo Sportello sociale - Settore Servizi Sociali - Unione Valle del Savio Piazzetta dei Cesenati del 1377, Cesena. L'inserimento in Centro Diurno avverrà sulla base di una graduatoria che tiene conto della valutazione multidimensionale operata dall'Unità di Valutazione Geriatrica nonché delle condizioni economiche dell'interessato e dei parenti tenuti al mantenimento. Per approfondimenti sul sistema di accesso nell'Unione Valle del Savio si invita alla consultazione della seguente pagina internet: <http://unionevallesavio.it/case-protette-r.s.a.-e-comunita-ammissione-e-contributi>.

### Ingresso

Una volta identificata la persona da inserire viene fatto un primo colloquio con l'utente e/o un suo parente/referente e vengono consegnati: la Carta dei Servizi, l'elenco dei documenti necessari e il contratto di accesso e permanenza in struttura, la cui sottoscrizione è obbligatoria prima dell'inserimento. Durante il colloquio vengono individuate anche le modalità per assicurare il trasporto dell'anziano da casa al centro diurno e ritorno.

### Presa in carico dell'utente

Durante la permanenza presso il Centro Diurno l'ASP si prederà cura della salute psicofisica e del benessere generale dell'ospite promuovendone, per quanto possibile, lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale, le relazioni interpersonali. A tal fine per ogni ospite viene definito un Piano assistenziale individuale (PAI) ed è garantita la compilazione e l'aggiornamento della Cartella sociosanitaria, redatta secondo le indicazioni regionali.

La famiglia deve tenere i contatti con il medico di base dell'anziano e far avere gli eventuali farmaci necessari agli operatori del Centro Diurno.

### **2.3 Dimissione, assenze, diritto alla conservazione del posto, decesso**

La dimissione di un ospite può avvenire, in accordo con la committenza, per i seguenti motivi:

- a seguito del verificarsi di condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio o nel caso in cui venga meno il rapporto di fiducia tra struttura organizzativa e utente e/o familiari;
- per richiesta dell'ospite di dimissione dal servizio ovvero di mobilità verso un altro servizio avanzata all'apposito servizio sociale competente;
- per rinuncia da parte dell'ospite, o altro soggetto tenuto a garantire il completo pagamento della retta, a mantenere costantemente attiva una disposizione bancaria permanente a beneficio dell'ASP per le somme dovute;
- per morosità nel pagamento della retta;
- per mancata sottoscrizione del contratto di accoglienza.

In caso di ricovero ospedaliero, di soggiorni climatici, o comunque di assenze programmate e concordate con la Struttura, viene garantito il mantenimento del posto prevedendo il versamento della quota a carico dell'ospite del 45% della retta giornaliera.

## **3 I Servizi del Centro Diurno “Nuovo Roverella”**

La Struttura offre servizi sociali, sanitari ed alberghieri integrati fra loro allo scopo di rispondere il più possibile alle esigenze degli ospiti.

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7,30 alle 18,30. Durante l'anno vengono anche programmate alcune aperture domenicali o in giorni festivi infrasettimanali.

Agli ospiti del Centro Diurno vengono assicurati i servizi di seguito riportati.

### **3.1 I servizi sanitari**

#### **3.1.3 Servizio infermieristico**

L'assistenza infermieristica è assicurata da un'equipe di infermieri aggiornati e formati come previsto dalla normativa in materia di accreditamento socio sanitario. Gli infermieri assicurano la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche e coordinano la loro attività con gli OSS, garantendo un'assistenza globale socio sanitaria. Il livello di assistenza infermieristica da garantire presso il Centro Diurno è determinata annualmente dalla committenza nel rispetto di quanto è previsto dal requisito specifico 2.2.4 della DGR 514/2009: un infermiere nel rapporto minimo di 3 ore settimanali sino a 14 utenti e 4 ore settimanali per 15 o più utenti.

Al “Nuovo Roverella” lo staff infermieristico viene coordinato da un infermiere coordinatore, il Responsabile delle attività sanitarie (RAS) il quale in particolare si occupa dell'organizzazione dei turni del personale infermieristico e della programmazione del loro lavoro, assicura l'approvvigionamento dei farmaci e garantisce la definizione, attuazione e manutenzione delle procedure condivise per quanto riguarda la continuità assistenziale tra la struttura ed i servizi sanitari territoriali. La Struttura ha individuato la figura professionale che ricopre la funzione di RAS assicurando il rispetto del parametro previsto al requisito specifico 2.1.7 per le Case Residenze per Anziani.

#### **3.1.4 Assistenza riabilitativa**

La Struttura è dotata di un programma di attività motoria e di riattivazione funzionale per il miglioramento del tono muscolare, dell'equilibrio, della funzionalità motoria e del benessere generale, collegato al PAI degli ospiti, cui partecipano anche gli Operatori socio-sanitari (OSS).

All'ingresso in Struttura degli ospiti il fisioterapista valuta le competenze motorie residue e progetta, i trattamenti individuali o di gruppo. Presta inoltre consulenza agli OSS per l'esecuzione di semplici attività di mantenimento delle attività residue e di riattivazione strettamente connesse alle attività quotidiane. Le ore di terapia riabilitativa sono determinate annualmente dalla committenza tenuto conto del requisito specifico 2.2.5 della DGR 514/2009: è assicurata l'attività di un fisioterapista per garantire la consulenza agli OSS e ai caregiver e per la valutazione della necessità di interventi di riattivazione e mantenimento nel caso in cui tale esigenza venga individuata in sede di definizione del PAI. Inoltre ed in aggiunta, la presenza del fisioterapista viene programmata per il tempo necessario a garantire quanto previsto dai piani individuali di assistenza.

## **3.2 I Servizi socio assistenziali**

### **3.2.1 Assistenza di base**

E' finalizzata a soddisfare i bisogni dell'ospite favorendone il benessere e l'autonomia. È effettuata dagli Operatori Socio Sanitari (OSS) e comprende tutte le attività di assistenza all'ospite nello svolgimento della vita quotidiana in relazione al livello di autonomia personale: nutrizione, deambulazione, mobilitazione, aiuto nei bisogni fisici e psicologici. Dette attività vengono svolte secondo le istruzioni operative che la Struttura si è data in funzione delle proprie esigenze organizzative e gestionali nel rispetto della normativa regionale sull'autorizzazione al funzionamento e accreditamento del servizio.

Nel Centro Diurno vi è un gruppo definito di OSS che collabora quotidianamente con gli operatori sanitari nella cura degli ospiti.

Il numero di OSS presenti nel Centro Diurno dipende dalle ore di assistenza da garantire tenuto conto dei seguenti parametri previsti al requisito specifico 2.2.1 della DGR 514/2009: operatori socio sanitari nel rapporto di almeno 1 operatore ogni 8 utenti non autosufficienti di grado moderato, 1 operatore per ogni 5 utenti non autosufficienti di grado severo.

### **3.2.2 Attività di animazione**

Il Centro Diurno è dotato di uno specifico programma di animazione sia per gruppi di interesse che per attività individuali, con attività ricreative e occupazionali, socio-riabilitative e di partecipazione alla vita sociale e di comunità, dentro e fuori la struttura, nel rispetto e valorizzando, ove possibile, le storie personali, le preferenze e gli orientamenti culturali. Il programma di animazione tiene conto delle condizioni individuali degli ospiti, delle possibilità soggettive di partecipazione attiva e della scelta degli ospiti stessi e generalmente sono condivise con gli ospiti della Casa Residenza.

Lo scopo delle attività di animazione è quello di migliorare la qualità della vita degli ospiti. Il progetto di animazione favorisce il senso di appartenenza al luogo, l'interazione fra anziani, familiari, operatori e comunità, la stimolazione e il rallentamento del decadimento delle capacità cognitive funzionali, il sostegno e la cura di ogni anziano.

Le attività di animazione sono parte integrante del PAI. Prevedono attività occupazionali e creativo – culturali come: la lettura dei giornali in gruppo, attività manipolative e pittoriche di gruppo e/o individuali, attività ludiche di gruppo, uscite, laboratori manipolativi ed espressivi interni ed esterni alla struttura, feste.

La Struttura garantisce la presenza di un numero di operatori qualificati che svolgono attività di animazione programmata nel rispetto di quanto previsto al requisito specifico 2.2.2 della DGR 514/2009: un animatore nel rapporto di 12 ore settimanali ogni 10 utenti, da incrementare di ulteriori 3 ore per ulteriori 5 utenti.

### **3.2.3 Consulenza psicologica**

Presso la Struttura viene assicurata la consulenza di uno psicologo per il supporto emotivo, psicologico e relazionale degli ospiti e dei familiari, in relazione a quanto previsto dai PAI, nonché per gli interventi di supervisione, supporto del burn out degli operatori, secondo quanto previsto da specifico programma di struttura, nel rispetto del requisito 2.2.6 della DGR 514 del 2009.

### **3.2.6 Assistenza spirituale e religiosa**

È assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni ospite, anche attraverso la possibilità della presenza all'interno della Struttura di ministri di culto a cui vengono riservati appositi spazi, l'ASP assicura comunque che la loro attività non leda la privacy degli ospiti. All'interno del Nuovo Roverella è presente un luogo specifico per il culto della religione cattolica.

### **3.3 Servizi alberghieri**

I servizi alberghieri sono:

- ristorazione;
- pulizia e igienizzazione;
- trasporti.

I servizi alberghieri concorrono ad assicurare il mantenimento di un sano e confortevole ambiente di vita per gli ospiti del Centro Diurno. In parte vengono realizzati da personale dipendente, in parte attraverso l'affidamento del servizio a soggetti esterni, con il controllo e la responsabilità da parte di ASP.

#### **3.3.1 Servizio di ristorazione**

Il servizio di ristorazione è gestito da una ditta esterna specializzata nel settore della ristorazione e somministrato sotto il controllo diretto del personale della Struttura, come previsto dalla normativa vigente. Tutti i pasti vengono preparati all'interno della nostra Struttura. Il menù proposto è diversificato in base alle stagioni ed articolato su quattro settimane ed è funzionale a soddisfare le necessità dietetiche e nutrizionali degli ospiti.

Sono possibili variazioni sulla base di necessità individuali, conformi agli standard di servizio o di prescrizioni dietetiche disposte dal medico.

Il menù giornaliero (colazione, pranzo, merenda) e gli orari di distribuzione dei pasti sono esposti in sala da pranzo.

In caso di necessità è possibile fare richiesta di consumare anche la cena presso la Struttura, comunicandolo alla Coordinatrice e pagando il servizio c/o gli uffici amministrativi.

#### **3.3.2 Servizio di pulizia e igienizzazione**

È affidato ad una azienda esterna specializzata. Il servizio viene erogato tutti i giorni, compresi i festivi, seguendo specifici standard di servizio.

Il servizio pianificato, viene supervisionato dall'ASP allo scopo di mantenere gli standard richiesti e la corrispondenza di quanto indicato nel contratto di fornitura.

Inoltre viene garantito un servizio programmato, e al bisogno, di disinfestazione e derattizzazione.

#### **3.3.4 Servizi di trasporto**

Il trasporto e accompagnamento dal proprio domicilio al centro Diurno e viceversa, con mezzi e modalità adeguate alle condizioni dell'utente, avviene attraverso la collaborazione con soggetti del terzo settore

## **3.4 Altre prestazioni**

### **3.4.1 Bar e distributori automatici**

Al piano terra, adiacente all'ingresso, si trova un bar gestito in convenzione da una ditta esterna, che offre servizio di caffetteria e piccola ristorazione.

Sono presenti anche distributori automatici di bevande calde, fredde e snack anch'essi gestiti da una ditta esterna.

### **3.4.2 Servizi amministrativi**

Il servizio offre:

- informazioni e chiarimenti relativi al contratto e al pagamento delle rette e degli eventuali servizi aggiuntivi di cui al punto 3.6;
- rilascio annuale delle dichiarazioni ad utilizzo fiscale.

Gli orari di apertura degli Uffici Amministrativi sono esposti all'ingresso della Struttura nella zona reception.

### **3.4.3 Servizi aggiuntivi a pagamento**

Il Centro Diurno può fornire anche i seguenti servizi aggiuntivi con pagamento a parte:

- Servizio di lavanderia;
- Servizio di Parrucchiera;
- Servizio di Podologo;
- Servizio di Bagno assistito settimanale;
- Prolungamento orario di permanenza giornaliera oltre le 18,30;
- Accoglienza diurna nei giorni festivi non programmati.

I suddetti servizi devono essere richiesti dai familiari con congruo anticipo e la Struttura si riserva di accogliere la richiesta previa verifica della sostenibilità gestionale della stessa.

Di norma i servizi aggiuntivi vanno pagati prima della loro erogazione rivolgendosi agli uffici amministrativi della Struttura.

## **3.5 Il coordinamento generale dei servizi**

Il coordinamento generale dei servizi e delle varie figure professionali operanti nella Struttura viene garantito dai coordinatori della Struttura che garantiscono il governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale.

I coordinatori sono i referenti per gli ospiti e i loro familiari per tutte le informazioni relative all'organizzazione e gestione del servizio. Collaborano con il Responsabile di Servizio al raggiungimento degli obiettivi gestionali.

Presso il Nuovo Roverella sono presenti due coordinatori uno di questi specificatamente dedicato al Centro Diurno ai sensi del requisito specifico 2.2.3 della DGR 514 del 2009 e s. m. e i.: un coordinatore del servizio o un responsabile delle attività assistenziali nel rapporto di almeno 18 ore settimanali ogni 20 utenti, eventualmente ridotto in modo proporzionale. Se trattasi di servizio

integrato in una Casa – Residenza per anziani non autosufficienti, tale funzione può essere svolta in modo integrato con la struttura residenziale.

La Responsabilità complessiva della Struttura è in capo al Responsabile di Servizio che, con la collaborazione dei Coordinatori e del RAS, è tenuto ad attuare gli obiettivi gestionali forniti dalla direzione. Tale ruolo può essere ricoperto direttamente dal Direttore Generale che è il responsabile dell'esito gestionale di tutti i servizi dell'ASP rispondendone direttamente al Consiglio di Amministrazione.

Annualmente l'ASP individua i costi di detti servizi aggiuntivi che vanno pagati a parte rispetto alla retta del Centro Diurno.

## **4 Costo dei servizi e rette a carico degli ospiti**

### **4.1 Le Rette**

Per i posti di Centro Diurno il costo del servizio è a carico del Fondo sanitario Nazionale, del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza e degli ospiti sulla base di apposite determinazioni regionali. La retta a carico degli ospiti comprende i servizi come descritti in precedenza ad esclusione di quelli indicati al punto 3.6.

Annualmente l'ASP delibera l'importo delle rette del Centro Diurno e dei servizi aggiuntivi di cui al punto 3.6.

### **4.2 Modalità di pagamento**

La retta a carico dell'ospite viene determinata su base giornaliera e corrisposta in n. 12 mensilità.

L'ASP provvederà alla riscossione della quota di contribuzione a carico degli utenti, comprensiva del rimborso per eventuali servizi integrativi e tenuto conto di eventuali assenze, nel mese successivo a seguito del calcolo puntuale di quanto dovuto ad opera degli uffici amministrativi.

La retta è calcolata dal primo giorno di inserimento in Centro Diurno fino al giorno delle dimissioni. In caso di ricovero ospedaliero, di soggiorni climatici, rientro temporaneo in famiglia o comunque di assenze programmate e concordate con la Struttura viene garantito il mantenimento del posto prevedendo il versamento della quota a carico dell'ospite del 45% della retta giornaliera.

Il pagamento viene effettuato attraverso disposizione bancaria permanente con beneficiario l'Azienda pubblica di Servizi alla Persona del Distretto Cesena Valle del Savio IBAN – IT12X0627013199T20990000743.

Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di far fronte all'intera retta i familiari tenuti all'obbligo degli alimenti, come previsto dall'art. 433 del Codice Civile, devono integrare la parte mancante. Qualora non vi siano familiari tenuti all'obbligo o anch'essi siano impossibilitati alla copertura della spesa, potranno rivolgersi allo Sportello sociale del proprio Comune di appartenenza e presentare domanda per eventuale integrazione della retta da parte del Comune.

La morosità del pagamento della retta, comporta per l'ASP l'apertura di un procedimento legale nei confronti dell'ospite e/o di coloro che fungono da referenti al fine di recuperare il compenso dovuto. All'utente moroso l'ASP addebita il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali. La morosità nel pagamento è motivo per l'avvio delle procedure di dimissione dell'ospite di cui al precedente punto 3.3.

### **4.3 Riconoscimento delle spese ai fini fiscali delle spese di assistenza**

Gli uffici amministrativi presenti presso la Struttura assicurano il rilascio della dichiarazione annua relativa alle spese per l'assistenza specifica e medica generica in tempi utili per la fruizione delle agevolazioni fiscali in sede di dichiarazione dei redditi.

## 5 Regole di vita comunitaria

Le relazioni tra ospiti, familiari ed operatori devono essere improntate al rispetto e alla cortesia, volti anche a facilitare una corretta erogazione del servizio in un clima accogliente e familiare.

La vita al Centro Diurno e nella Struttura nel suo complesso si svolge secondo regole che garantiscano la tranquillità degli ospiti e la realizzazione il piano assistenziale di ognuno.

La Struttura opera per mantenere e coltivare le relazioni con i familiari e il tessuto sociale cittadino favorendo all'interno della Struttura e fuori momenti di incontro e socializzazione.

### 5.1 Gli Ospiti

Gli ospiti sono garantiti nel rispetto della privacy, hanno diritto alla riservatezza sulle condizioni sociali, economiche e di salute. Il personale presente è tenuto al segreto professionale e/o d'ufficio.

Le informazioni relative al PAI sono condivise con l'ospite e con il familiare referente.

Il Centro Diurno non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della libertà personale degli utenti pur garantendo loro assistenza e vigilanza. La Struttura declina pertanto ogni responsabilità per eventuali danni che conseguano all'esercizio delle responsabilità individuali sia all'interno che all'esterno del CD da parte dell'ospite.

L'ospite, nei limiti stabiliti dalle proprie condizioni di salute ed esigenze sanitarie, gode di libertà di muoversi all'interno della Struttura nel rispetto della quiete dei residenti. L'eventuale uscita degli ospiti per visite mediche o esigenze famigliari vanno comunicate con anticipo con indicazione del familiare accompagnatore. Nessuna responsabilità può comunque essere imputata alla struttura per eventuali allontanamenti spontanei degli ospiti.

Ogni anziano ha la possibilità di portare al Centro Diurno oggetti personali, nel rispetto degli altri ospiti e delle norme per la sicurezza. L'ASP non si assume comunque alcuna responsabilità per i valori conservati dagli ospiti.

Gli ospiti si impegnano a fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni di salute ed economiche, nonché osservare le regole per una buona convivenza; osservare le regole del vivere comune; collaborare con gli operatori affinché si creino le condizioni perché siano garantiti a tutti gli stessi diritti e siano erogate le prestazioni in base a bisogni di ognuno secondo gli standard previsti dalla normativa regionale in materia di accreditamento socio - sanitario.

È fatto divieto agli ospiti di promettere o elargire regali, somme di denaro o altre utilità al personale che a vario titolo opera nella Struttura.

Per chi lo desidera donazioni liberali a norma di legge possono essere fatte all'Azienda pubblica di Servizi alla Persona del Distretto Cesena Valle Savio chiedendo informazioni sulla procedura da seguire presso gli Uffici Amministrativi.

### 5.2 I Familiari

La presenza dei familiari degli ospiti all'interno del Nuovo Roverella è incoraggiata e stimolata; per questo sono organizzate occasioni di socializzazione interne ed esterne che coinvolgono utenti, operatori e famiglie, anche valorizzando l'apporto/aiuto volontario dei familiari.

Presso il Centro Diurno l'orario di visita è libero durante le ore di sua apertura. I familiari possono pranzare con i propri congiunti facendo apposita richiesta almeno un giorno prima e pagando a parte il relativo costo del pasto.

I familiari, con particolare riferimento al familiare referente, sono chiamati a partecipare all'elaborazione del PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato), alla sua sottoscrizione e a

partecipare alla sua realizzazione attraverso il raggiungimento di obiettivi specifici che l'equipe di lavoro prevede per ogni utente.

I parenti possono assistere gli ospiti durante il vitto nel rispetto delle specifiche procedure esposte in sala da pranzo.

È fatto divieto ai familiari di promettere o elargire regali o somme di denaro al personale che a vario titolo opera nella Struttura. L'ASP quale ente pubblico accetta solo donazioni liberali a norma di legge.

Gli ospiti e/o loro familiari che intendano presentare reclami o inadempienze ravvisate possono farlo in forma scritta attraverso apposito modulo (allegato n. 3 alla presente Carta dei servizi) presso i nostri uffici.

Al momento dell'ingresso al Centro Diurno i familiari devono individuare il **familiare referente** che ha le seguenti funzioni:

- ricevere tutte le informazioni della Struttura che riguardano il proprio parente ospite e, se ritenuto necessario, attivarsi con il resto dei familiari;
- sottoscrivere il PAI del parente ospite;
- sottoscrivere il contratto di ingresso e ricovero del proprio parente ospite, assumendosene le relative responsabilità.

La famiglia può individuare anche più famigliari referenti dando però indicazione di colui che deve essere interpellato dalla Struttura in caso di necessità. La struttura non sia assume alcuna responsabilità in caso di mancata comunicazione tra i familiari.

### 5.3 Il Personale

Presso la Struttura operano diverse figure professionali (Direttore, Responsabile di Servizio, Coordinatori, RAS, Infermieri, Fisioterapisti, RAA, OSS, Operatori addetti all'animazione, al guardaroba, al magazzino, alle pulizie, Cuochi, Manutentori) direttamente dipendenti dall'ASP o acquisiti mediante contratti di servizio con soggetti esterni ovvero incarichi professionali.

Tutto il personale, a qualsiasi titolo operi presso la Struttura, è tenuto a rendere la Struttura un luogo accogliente e a mettere a proprio agio gli ospiti e i loro familiari e a facilitare la fruizione dei servizi loro dedicati. E' tenuto inoltre al rispetto del codice di comportamento approvato dall'ASP con delibera del Consiglio di Amministrazione n° 25 del 5/9/2016 e consultabile nella sezione Trasparenza del sito internet <http://www.aspcesenavallesavio.eu>.

### 5.4 I Volontari

Il Centro Diurno favorisce il mantenimento delle relazioni con l'esterno anche stimolando e sostenendo la presenza di volontari singoli o organizzati all'interno della città.

È favorita la presenza, attraverso apposite convenzioni, di allievi tirocinanti e volontari nei vari profili professionali previsti, attività che ci permette di diffondere la conoscenza dei servizi, offrire agli operatori occasioni di riflessione sul lavoro, fornire supporto e migliorare lo svolgimento delle attività. Inoltre il Nuovo Roverella ha attivo un progetto di volontariato civile all'interno della Struttura coerente ed integrato con le modalità organizzative del servizio di Casa Residenza Centro Diurno per anziani non autosufficienti.

## 6 Miglioramento della qualità

L'ASP si è dotata di un sistema di rilevazione della qualità dei propri servizi basato sul monitoraggio e analisi di anno in anno di alcuni indicatori (gg. di apertura del Centro Diurno; gg di occupazione dei posti rispetto ai gg di occupazione potenziale; ore totali di assistenza di base fornita; ore totali di fisioterapia fornita; ore tot. di assistenza infermieristica fornita; n. ospiti che hanno usufruito delle giornate di apertura festive; n. di iniziative di animazione e/laboratori interni alla struttura e n. medio ospiti coinvolti nelle iniziative/laboratori; n. attività di animazione esterne alla struttura e n. medio ospiti partecipanti alle attività esterne; n. di Associazioni di volontariato coinvolte e n. di Volontari) il cui risultato viene inserito nel Bilancio Sociale approvato dall'ASP tutti gli anni in sede di approvazione del Bilancio Consuntivo e consultabile nella sezione trasparenza del sito istituzionale dell'ASP: <http://www.aspcesenavallesavio.eu>.

Per il Centro Diurno “Nuovo Roverella” alla rilevazione dei suddetti indicatori si affianca la somministrazione tutti gli anni del questionario di gradimento agli ospiti e familiari con il quale rilevare la percezione che ospiti e familiari hanno dei servizi loro resi ed eventuali suggerimenti e osservazioni. Degli esiti dei questionari di valutazione viene data adeguata informazione ad ospiti e familiari e a tutti i soggetti interessati.

Attraverso la valutazione degli esiti raggiunti di anno in anno, sia relativamente alla percezione di ospiti e familiari sia rispetto agli indicatori inseriti nel Piano Programmatico, l'ASP assicura un processo di costante miglioramento e innovazione del servizio in coerenza con le risorse disponibili.

## 7. Trasparenza, informazione e partecipazione

Al fine di garantire una corretta informazione e collaborazione, nonché la partecipazione di utenti e familiari, il Nuovo Roverella si è dotato di un Regolamento per il Comitato consuntivo misto da costituirsi come strumento di partecipazione e di rappresentanza degli interessi degli utenti; il comitato ha compiti consultivi nel controllo della qualità e di promozione del volontariato locale.

L'ASP organizza periodicamente iniziative pubbliche rivolte alla cittadinanza (convegni, seminari, esposizioni) per promuovere le politiche sulla non autosufficienza e confrontarsi sui processi di miglioramento dei servizi.

L'ASP è un Ente Pubblico e come tale si è dotato, tra gli altri, dei seguenti strumenti previsti per legge e consultabili sul sito internet <http://www.aspcesenavallesavio.eu>

- Albo Pretorio online
- Codice di comportamento;
- Piano Triennale Anticorruzione;
- Piano Triennale Trasparenza;
- Bilancio Sociale;
- Carta dei Servizi aziendale

I Coordinatori della Struttura, sono il principale punto di riferimento per qualsiasi informazione relativa alla Struttura e ai servizi erogati.

Il Responsabile dei Servizi Residenziali e Semiresidenziali per la non autosufficienza dell'ASP è responsabile del Servizio attuando gli obiettivi e indirizzi gestionali forniti dalla Direzione.

Il Direttore Generale è il Responsabile degli esiti gestionali di tutti i servizi dell'ASP rispondendone direttamente al Consiglio di Amministrazione e può ricoprire anche il ruolo di Responsabile di Servizio.

Il Centralino/reception della struttura viene garantito tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle 08.30 alle 13 con operatore e dopo le 13 o alla domenica attraverso sistema automatico di smistamento delle chiamate.

Recapiti utili sono:

“Nuovo Roverella” via Ancona 290, Cesena

tel. 0547.334901 - Fax: 0547 334916

email: [nuovo.roverella@aspcesenavallesavio.eu](mailto:nuovo.roverella@aspcesenavallesavio.eu)

http: [www.aspcesenavallesavio.eu/nuovoroverella](http://www.aspcesenavallesavio.eu/nuovoroverella)

Uffici e Sede Legale ASP Via Dandini 24, 47521 Cesena

Aperti dal Lunedì al Sabato, dalle ore 8.00 alle ore 13.00

Martedì e Giovedì aperti anche al pomeriggio, dalle ore 14.30 alle ore 17.00

Tel. 0547.21494/27604 - Fax: 0547 611309

email: [aspcesenavallesavio@gmail.com](mailto:aspcesenavallesavio@gmail.com) - [uffici.amministrativi@aspcesenavallesavio.eu](mailto:uffici.amministrativi@aspcesenavallesavio.eu)

pec: [postmaster@pec.aspcesenavallesavio.eu](mailto:postmaster@pec.aspcesenavallesavio.eu)

http: [www.aspcesenavallesavio.eu](http://www.aspcesenavallesavio.eu)

## **8. Norma conclusiva**

L'ASP si riserva la facoltà di integrare e/o modificare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi, dandone informazione agli utenti, familiari e alla Committenza istituzionale.

Qualsiasi disposizione, nazionale, regionale e/o locale, futura che dovesse comportare la modifica, anche parzialmente, del contenuto della presente Carta dei Servizi si intende applicabile anche nelle more del suo effettivo aggiornamento.

## Allegati 1



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA  
DISTRETTO CESENA - VALLE SAVIO

Protocollo n. .... / 6

Cesena, .....

### SCRITTURA PRIVATA

#### PER L'ACCOGLIENZA IN CENTRO DIURNO PER ANZIANI "NUOVO ROVERELLA"

#### SU POSTI OGGETTO DI CONTRATTO DI SERVIZIO CON UNIONE COMUNI VALLE SAVIO E

#### AUSL ROMAGNA

\*\*\*\*\*

Con la presente scrittura privata, in duplice originale, da valere ad ogni effetto di legge tra:  
**Azienda pubblica di Servizi alla Persona del Distretto Cesena Valle Savio** (cf. 03803460405) nella persona di....., nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, che agisce nel presente atto il qualità di ..... della stessa Azienda Pubblica in virtù del della Delibera del Consiglio di Amministrazione n° ..... del .....

- da una parte, di seguito definita Azienda pubblica o ASP Cesena Valle Savio

#### E

la/il **Sig.ra/e** \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_, via \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ quale Ospite

e/o<sup>1</sup> (in caso di Ospite interdetto<sup>2</sup> o inabilitato<sup>3</sup> o amministrato<sup>4</sup>)

la/il **Sig.ra/e** \_\_\_\_\_ nat\_ a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_  
residente/con studio a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_, che interviene nella stipula del presente contratto nella qualità di Tutore<sup>5</sup> / Curatore<sup>6</sup> / Amministratore di Sostegno<sup>7</sup>, nei limiti e in virtù del decreto di nomina del \_\_\_\_\_ della/del Ospite **sig.ra/e** \_\_\_\_\_ nat\_ a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, C.F. .... residente a \_\_\_\_\_,

<sup>1</sup> Dipende dai poteri e limiti previsti nel decreto di nomina del Curatore, Tutore ovvero Amministratore di sostegno.

<sup>2</sup> Così dichiarato dal Tribunale con sentenza, il maggiore di età che si trova in condizione di abituale infermità di mente che lo rende incapace di provvedere ai propri interessi.

<sup>3</sup> Così dichiarato dal Tribunale con sentenza, il maggiore di età infermo di mente, lo stato del quale non è talmente grave da far luogo all'interdizione, oppure colui che per prodigalità o per abuso abituale di bevande alcoliche o di stupefacenti, espone sé o la propria famiglia a gravi pregiudizi economici, oppure il sordo e il cieco dalla nascita o dalla prima infanzia se non ha ricevuto un'educazione sufficiente, salva l'interdizione quando risulta del tutto incapace di provvedere ai propri interessi.

<sup>4</sup> Così dichiarato dal Tribunale con sentenza, la persona che, per effetto di una infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi.

<sup>5</sup> Nominato dal Tribunale con decreto di nomina.

<sup>6</sup> Nominato dal Tribunale con decreto di nomina.

<sup>7</sup> Nominato dal Tribunale con decreto di nomina, che indicherà l'oggetto dell'incarico e gli atti che l'amministratore di sostegno ha il potere di compiere a nome e per conto dell'amministrato.

**oltre al familiare**

la/il Sig.ra/e \_\_\_\_\_ nata a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_,  
C.F. \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ via  
\_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ (specificare grado di  
parentela o affinità) che interviene nella stipula del presente contratto assumendo in proprio e in solido<sup>8</sup>, senza  
beneficio di prima escussione dell'Ospite, tutte le obbligazioni conseguenti all'inserimento del Ospite **Sig.ra/e**

\_\_\_\_\_ **-dall'altra parte, di seguito definito/i Contraente/i**

**PREMESSO CHE**

**L'ASP Cesena Valle Savio** fornisce il servizio di Centro Diurno per Anziani come descritto nella Carta dei Servizi approvata dal Consiglio di Amministrazione con delibera n° ..... in data e che si intende interamente recepita nella presente scrittura privata;

L'Ospite, ha necessità di usufruire del suddetto servizio fornito da **ASP Cesena Valle Savio**  
**si conviene e stipula quanto segue**

**ARTICOLO 1**

**OGGETTO DEL CONTRATTO**

La presente scrittura privata disciplina le condizioni di accoglienza e permanenza presso la Centro Diurno per Anziani "Nuovo Roverella" sita in Via Ancona 290 all'Ospite **Sig.r/e** \_\_\_\_\_.  
Le caratteristiche dei servizi resi all'Ospite durante la sua permanenza presso il suddetto Centro Diurno sono descritte nella Carta dei Servizi che viene consegnata unitamente alla presente scrittura privata, che è comunque consultabile e scaricabile on-line sul sito dell'ASP e che qui si intende integralmente recepita

**ARTICOLO 2**

**INSERIMENTO E OBBLIGO DI PAGAMENTO RETTA**

L'Ospite viene accolto presso il Centro Diurno per Anziani Nuovo Roverella a decorrere dal giorno \_\_\_\_\_, a tempo indeterminato.

A partire da tale data, e a prescindere dall'ingresso effettivo, sorge in capo al/ai Contraente/i l'obbligazione del pagamento della retta giornaliera con cadenza mensile (che comprende il giorno di ingresso e il giorno di uscita) per tutto il periodo di permanenza all'interno della struttura.

Qualora l'Ospite si assenti dalla struttura in conseguenza a ricoveri ospedalieri, soggiorni climatici o terapeutici, malattia documentata da apposita certificazione medica o per assenze programmate e concordate con la struttura il mantenimento del posto viene garantito con la corresponsione di una retta nella misura del 45% come previsto dalla DGR 514/2009 e s.m. e i. e DGR 273/2016 in materia di Accreditamento dei Servizi socio-sanitari.

La suddetta obbligazione di pagamento inizia a decorrere, come detto, dal momento della sottoscrizione della presente scrittura privata, tale per cui il/i Contraente/i si impegna/no a versare mensilmente la retta, nella misura di Euro ..... (.....) giornalieri da pagarsi tassativamente entro il 10° giorno del mese corrente, non sono dovuti depositi cauzionali.

<sup>8</sup> L'obbligazione è in solido quando più debitori sono obbligati tutti per la medesima prestazione, in modo che ciascuno può essere costretto all'adempimento per la totalità e l'adempimento da parte di uno libera gli altri.

Qualora L'ASP, nel limite di quanto stabilito dalla normativa regionale in materia, deliberi aumenti della retta, verrà data adeguata informazione a tutti gli interessati, e l'aumento decorrerà dal mese successivo salvo diversa indicazione.

All'ingresso in struttura ovvero all'inizio di ogni anno verrà comunicato agli ospiti e loro famigliari l'importo mensile da versare attraverso bonifico bancario ai sensi dell'articolo successivo.

A fine anno ovvero a seguito delle dimissioni dell'ospite l'ASP effettuerà i necessari conguagli determinati da eventuali assenze verificatesi.

Il Contraente dichiara che il reddito dell'Ospite, eventualmente integrato dal contributo comunale e/o dal reddito del familiare obbligato in solido e da quello delle persone tenute all'obbligo di prestare gli alimenti, ai sensi dell'art. 433 del codice civile, è sufficiente a garantire il pagamento totale della retta.

### **ARTICOLO 3**

#### **MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA RETTA**

Il pagamento della retta, nel caso in cui il Contraente coincida con l'Ospite, ovvero in caso di Amministrazione di Sostegno dovrà avvenire mediante disposizione bancaria permanente con beneficiario l'Azienda pubblica di Servizi alla Persona del Distretto Cesena Valle del Savio IBAN IT12X0627013199T20990000743.

Alle stesse modalità di pagamento sono tenuti gli altri sottoscrittori del presente contratto chiamati a garantire il completo pagamento della retta.

### **ARTICOLO 4**

#### **DETRAZIONE**

L'A.S.P. entro il mese di febbraio dell'anno successivo al pagamento delle fatture, rilascerà una dichiarazione finalizzata alla deducibilità degli oneri sanitari ai sensi della DGR n. 273 del 2016 paragrafo 9, lettera a). Tale dichiarazione, intestata all'Ospite, potrà essere utilizzata esclusivamente dai soggetti ed alle condizioni indicati dalla normativa vigente (art.10, comma 1, lett. b, DPR 917/86 s.s.m. e s.s.i. ed istruzioni ministeriali per la compilazione del modello 730).

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

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

### **ARTICOLO 5**

#### **INADEMPIMENTO DEL/I CONTRAENTE/I**

Il mancato ovvero ritardato pagamento delle rette mensili, per un periodo superiore a trenta giorni, comporterà l'avvio delle procedure per il ripiano del debito, oltre all'avvio della procedura per le dimissioni dell'Ospite, previo avviso di messa in mora.

Nel caso, l'ASP provvederà ad inviare al/i Contraente/i formale richiesta di pagamento a mezzo raccomandata a/r, avente valore di costituzione in mora; la richiesta verrà indirizzata al/i Contraente/i e, per conoscenza, ai servizi sociali territoriali invianti.

Nella richiesta saranno indicati l'ammontare del debito, le modalità per provvedere al pagamento dell'intero ovvero per concordare un piano di rientro, le conseguenze in caso di inadempimento.

Si precisa che la sottoscrizione di un piano di rientro dovrà contenere la ricognizione di debito, e sarà consentita solo nel caso in cui non sussista una morosità pregressa ovvero non siano in corso precedenti piani di rientro. In ogni caso, resta fermo l'obbligo del/i Contraente/i di corrispondere puntualmente ed esattamente la retta in

corso. Il piano di rientro si risolverà di diritto in caso di mancato pagamento nei termini anche di una sola delle rate concesse e anche in caso di mancato pagamento delle rette in corso e comunque successive a quelle oggetto di piano di rientro.

Trascorso inutilmente il termine indicato nella richiesta, l'ASP procederà sia per recuperare il credito tramite vie legali che per avviare la pratica tesa alla dimissione dell'Ospite.

In particolare, stante la morosità del/i Contraente/i, oltre all'importo della/e fattura/e verranno altresì addebitati gli interessi legali dalla costituzione in mora fino all'effettivo adempimento, il rimborso delle spese sostenute (anche postali, bancarie di insoluto, ecc.), le spese legali per l'intervento del professionista ed una penale aggiuntiva nella misura non superiore al 3% del debito maturato.

## **ARTICOLO 6 ESCLUSIONI**

La misura della retta giornaliera comprende il costo dei servizi così come descritti nella Carta dei servizi parte integrante e sostanziale del presente contratto.

Restano escluse tutte le altre spese, quali: fornitura biancheria ed effetti ad uso personale; termosaldatrice per numerazione indumenti; spese telefoniche; prestazioni sanitarie specialistiche non a carico del Servizio Sanitario Regionale (es. cure dentistiche o odontoiatriche); visite e consulenze specialistiche non a carico del Servizio sanitario regionale; spese funebri; servizi di barbiere o parrucchiere oltre a quelli programmati; ogni altra prestazione aggiuntiva non prevista dalla normativa sull'accreditamento.

## **ARTICOLO 7 DEPOSITO ED ESONERO DI RESPONSABILITÀ**

L'ASP declina ogni responsabilità in merito a danni o smarrimento di indumenti personali, e/o oggetti custoditi dagli ospiti nei locali della struttura ovvero o a seguito del servizio di lavanderia esterna qualora usufruito, salvo i casi direttamente riconducibili a propria negligenza.

## **ARTICOLO 8 FAMILIARE REFERENTE**

Tutti famigliari sottoscrittori il presente contratto assumono la funzione di "Familiare referente" ai sensi del punto 5.2 della Carte dei Servizi parte integrante e sostanziale del presente contratto. Qualora i famigliari referenti siano in numero superiore ad uno si individua come colui tenuto alla sottoscrizione del PAI ovvero a ricevere le comunicazioni dalla struttura inerente all'Ospite facendosi carico di informare gli altri famigliari la/la sig.ra/re .....

L'ASP non assume alcuna responsabilità in caso di mancata comunicazione tra i famigliari.

## **ARTICOLO 9 RECESSO E DIMISSIONI OSPITE**

Il recesso dal presente contratto e relativa dimissione dell'ospite può avvenire su istanza dell'ASP in accordo con la committenza pubblica per i seguenti motivi:

- a seguito del verificarsi di condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio o nel caso in cui venga meno il rapporto di fiducia tra struttura organizzativa e utente e/o famigliari;
- per rinuncia da parte dell'ospite, o altro sottoscrittore del presente contratto tenuto a garantire il completo pagamento della retta, a mantenere costantemente attiva una disposizione bancaria permanente a beneficio dell'ASP per le somme dovute;
- Per morosità nel pagamento della retta;
- Per mancata sottoscrizione del contratto di accoglienza;

Ovvero su istanza dell'ospite avanzata al servizio sociale competente;

**ARTICOLO 10**  
**FORO ESCLUSIVO**

Per ogni controversia che dovesse insorgere in relazione al presente contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Forlì

**ARTICOLO 11**  
**RINVIO**

Tutto quanto non disciplinato dal presente contratto sarà regolamentato dalla vigente normativa nazionale e regionale in materia di assistenza socio sanitaria per anziani, nonché da ogni altra normativa applicabile.

**ARTICOLO 12**  
**REGISTRAZIONE**

Le parti convengono di procedere alla registrazione del presente atto solo in caso d'uso. In ogni caso il relativo onere resterà a carico del/i contraente/i.

**ARTICOLO 13**  
**RECAPITI**

L'Ospite elegge come domicilio ove ricevere ogni corrispondenza e/o comunicazioni necessaria da parte dell'ASP lo stesso Centro Diurno per Anziani Nuovo Roverella ovvero il seguente indirizzo Via \_\_\_\_\_  
Comune \_\_\_\_\_ Tel \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

Gli altri contraenti indicano, come sotto, i recapiti ai quali ricevere la corrispondenza e/o le comunicazioni necessarie da parte dell'ASP:

- 1) **La/il Sig.ra/e** \_\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_  
tel. \_\_\_\_\_ cell. \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_
- 2) **La/il Sig.ra/e** \_\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_  
tel. \_\_\_\_\_ cell. \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

valgano i suddetti recapiti quali elezioni di domicilio.

I suddetti contraenti si impegnano a comunicare immediatamente e per iscritto all'Azienda, ogni e qualsivoglia variazioni dei recapiti sopra indicati; in difetto, l'Azienda non sarà responsabile per il mancato recapito di corrispondenza (fatture, ecc.) e comunicazioni, anche telefoniche, non pervenute ai destinatari i cui dati sono stati modificati e non comunicati all'Azienda.

**ARTICOLO 14**  
**CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI**

Il/i contraente/i dichiara/no di aver ricevuto completa informativa ai sensi degli artt. 7,8,9 e 10 del D.Lgs. 196/2003 ed esprime/no il consenso al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati, qualificati come personali dalla citata legge, con particolare riguardo a quelli cosiddetti sensibili, nei limiti e per le finalità precisati nell'informativa.

Autorizza inoltre l'uso della propria immagine finalizzato alla pubblicazione su documenti, anche cartacei, dell'A.S.P. Cesena Valle Savio

**ARTICOLO 15**  
**DICHIARAZIONE DI CONOSCENZA ED ACCETTAZIONE**  
**DELLA PRESENTE SCRITTURA PRIVATA**

Il/i contraente/i dichiara/no di aver conosciuto e ben compreso tutte le disposizioni della presente scrittura privata, comprensiva della Carta dei servizi sua parte sostanziale ed integrante, che accetta/no senza riserva

alcuna; dichiara/no altresì di aver ricevuto copia del presente atto e dalla Carta dei Servizi, al momento della sottoscrizione.

Letto, approvato e sottoscritto in \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_.

**Il/i contraente/i**

(Ospite)

\_\_\_\_\_

(Curatore/Tutore)

\_\_\_\_\_

(Amministratore di Sostegno)

\_\_\_\_\_

(Familiare obbligato in solido)

\_\_\_\_\_

**Per l'ASP "Cesena Valle Savio"**

\_\_\_\_\_

Approvo specificatamente le seguenti disposizioni:

articolo 2 (inserimento e obbligo di pagamento retta); articolo 3 (modalità di pagamento della retta); articolo 4 (detrazione); articolo 5 (inadempimento del/i contraente/i); articolo 6 (esclusioni); articolo 7 (deposito ed esonero di responsabilità); articolo 8 (familiare referente); articolo 9 (Recesso e dimissioni dell'Ospite); articolo 10 (foro esclusivo); articolo 11 (rinvio) articolo 12 (registrazione) articolo 13 (recapiti); articolo 14 (consenso al trattamento dei dati personali e sensibili); articolo 15 (dichiarazione di conoscenza ed accettazione della presente scrittura privata); delle condizioni di contratto sopra riportate che dichiaro di aver letto e approvato, che ho perfettamente compreso prima di apporre la mia firma

Letto, approvato e sottoscritto in \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

**Il/i contraente/i**

(Ospite)

\_\_\_\_\_

(Curatore/Tutore)

\_\_\_\_\_

(Amministratore di Sostegno)

\_\_\_\_\_

(Familiare obbligato in solido)

\_\_\_\_\_

**Per l'ASP "Cesena Valle Savio"**

\_\_\_\_\_

## Allegato 2

### MODULO PER OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

**Oggetto: Osservazioni e/o suggerimenti sui servizi**

**Al Direttore  
Sede**

(i campi contrassegnati da \* sono obbligatori)

Cognome\* ..... Nome \*.....

Indirizzo \* ..... CAP .....

Città \* ..... Provincia (sigla)

\* .....

per ricevere riscontri e per eventuali contatti ci indichi almeno uno dei suoi recapiti

Telefono Fax ..... Mail: .....

Data compilazione .....

Oggetto dell'osservazione e/o del suggerimento:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Eventuali altre note:

.....  
.....

FIRMA

\_\_\_\_\_

## Allegato 3

### MODULO PER RECLAMO

**Oggetto: Reclamo per un disservizio, ovvero mancata o difettosa erogazione di una prestazione, o di mancato rispetto di impegni previsti e contenuti nella carta dei servizi.**

**Al Direttore**

Sede

(i campi contrassegnati da \* sono obbligatori)

Cognome\* ..... Nome \* .....

Indirizzo \* ..... CAP .....

Città \* ..... Provincia (sigla) \* .....

per ricevere riscontri e per eventuali contatti ci indichi almeno uno dei suoi recapiti

Telefono Fax ..... Mail: .....

Data compilazione .....

Oggetto del reclamo:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**informazioni utili** per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato:

- nome e cognome del personale coinvolto nell'oggetto del Reclamo
- la qualità del servizio reso;
- gli standard di qualità che si ritengono non raggiunti;

Eventuali altre note:

.....  
.....

FIRMA

\_\_\_\_\_