



Carta dei Servizi

Casa residenza 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 per Anziani 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

1	Chi siamo	1
1.1	La nostra Mission	1
1.2	La nostra Vision	2
2	La Casa Residenza per Anziani non autosufficienti “Nuovo Roverella”	3
2.1	La Struttura	4
2.2	Inserimento dell’ospite in struttura	5
2.3	Dimissioni - decesso	6
3	I Servizi della Casa Residenza “Nuovo Roverella”	7
3.1	I Servizi sanitari	7
3.1.1	Servizio di diagnosi e cura	7
3.1.2	Visite specialistiche	7
3.1.3	Servizio infermieristico	7
3.1.4	Assistenza riabilitativa	8
3.2.	I servizi socio assistenziali	8
3.2.1	Assistenza di base	8
3.2.2	Attività di animazione	9
3.2.3	Consulenza psicologica	9
3.2.4	Servizio di cure estetiche	9
3.2.5	Servizio di podologia	10
3.2.6	Assistenza spirituale e religiosa	10
3.3	Servizi alberghieri	10
3.3.1	Servizio di ristorazione	10
3.3.2	Servizio di pulizia e igienizzazione	10

3.3.3	Sevizio di lavanderia e guardaroba	11
3.3.4	Servizi di trasporto	11
3.4	Altre prestazioni	11
3.4.1	Bar e distributori automatici	11
3.4.2	Servizi vari	12
3.4.3	Servizio di manutenzione	12
3.4.4	Servizi amministrativi	12
3.5	Coordinamento generale dei servizi	12
4	Costi dei servizi e Rette	13
4.1	Le Rette	13
4.2	Modalità di pagamento	13
4.3	Riconoscimento delle spese ai fini fiscali delle spese di assistenza	14
5	Regole di vita comunitaria	15
5.1	Gli Ospiti	15
5.2	I Familiari	16
5.3	Il Personale	16
5.4	I Volontari	17
6	Miglioramento della qualità	18
7	Trasparenza, informazione e partecipazione	19
8	Norma conclusiva	20

Allegati - Modulistica

- 1 Scrittura privata per l'accoglienza in casa residenza anziani "Nuovo Roverella" su posti oggetto di contratto di servizio con Unione Comuni Valle Savio e Azienda Usl Romagna
- 2 Scrittura privata per l'accoglienza in casa residenza anziani "Nuovo Roverella" su posti a libero mercato
- 3 Modulo per osservazioni e suggerimenti
- 4 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 multisettoriale 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 L.R. 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 La Casa Residenza per Anziani non autosufficienti

“Nuovo Roverella”

La Casa residenza per anziani non autosufficienti (CRA) “Nuovo Roverella” è una struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. Di norma ospita anziani non autosufficienti con bisogni assistenziali di diversa intensità (disturbi comportamentali, elevati bisogni sanitari correlati ad elevati bisogni assistenziali, disabilità severe e moderate) e può ospitare anche anziani non autosufficienti con elevati bisogni assistenziali, riabilitativi e sanitari.

Fornisce ospitalità ed assistenza; offre occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; offre stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione. Fornisce altresì assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato.

Le CRA in Emilia – Romagna sono soggette 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. Le case residenze per anziani non autosufficienti autorizzate al funzionamento possono poi essere “Accreditate” 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.

La Casa Residenza 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. 340/2014.

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

La CRA “Nuovo Roverella” conta n. 108 posti letto di cui 100 accreditati, di questi 95 sono in regime di contratto di servizio con l'Ausl della Romagna e l'Unione dei Comuni Valle Savio. I 5 posti accreditati ma non oggetto di contratto di servizio vengono utilizzati per eventuali inserimenti individualizzati disposti dalla stessa committenza ovvero per il libero mercato. Gli 8 posti letto non accreditati vengono riservati al libero mercato assicurando come minimo gli standard assistenziali previsti dalla normativa regionale sull'autorizzazione a funzionamento, standard che, sulla base di specifici progetti, possono anche divenire superiori a quanto previsto dalla normativa regionale sull'accREDITAMENTO.

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 “Nuovo Roverella” ha sede a Cesena in via Ancona 290, vi si accede facilmente dalla via Savio ed è dotato di un ampio parcheggio; raggiungibile con il tram linea 93 e linea 1. E’ possibile accedervi liberamente dalle ore 6,30 alle ore 21.

È articolato in Casa Residenza per Anziani non autosufficienti e Centro Diurno.

La struttura è innovativa, ampia, luminosa, completamente pensata e realizzata senza barriere architettoniche, accessibile, sicura e adeguata negli spazi e negli arredi ai servizi offerti agli utenti.

La Casa Residenza è organizzata in nuclei operativi ognuno dotato di proprie attrezzature e di sala da pranzo soggiorno. Una parte della struttura, al piano terra, è stata appositamente pensata per accogliere anziani affetti da demenza senile e/o morbo di Alzheimer.

Le camere da letto complessivamente sono 70 di cui 32 singole e 38 doppie. La maggior parte delle stanze si trovano al piano terra o al primo piano (solo 4 camere singole e due doppie si trovano al 2° piano). Tutte le camere singole e doppie hanno servizi igienici dedicati, sono dotate di impianto di condizionamento, letti orientabili elettronicamente, campanello di chiamata, armadio per gli indumenti degli ospiti, su richiesta televisione e telefono. L’assegnazione agli ospiti di una camera singola ovvero di una doppia dipende dalla valutazione dei loro bisogni, dalle disponibilità del momento, dalla compatibilità tra diverse esigenze degli ospiti. Per le stesse valutazioni durante la loro permanenza gli ospiti possono essere spostati di stanza. Alcune stanze singole sono riservate a progetti specifici gestiti sui posti a libero mercato.

Al piano terra, adiacente all’ingresso si trovano la zona portineria e gli uffici amministrativi, una ampia zona ricreativa con annesso bar, una zona lettura e un salone per le attività di barbiere e parrucchiere.

Sempre al piano terra si trova l’ambulatorio del medico, 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 cappella ove vengono officiate le funzioni religiose nelle giornate festive con adiacente locale adibito alla sosta e alla preparazione delle salme.

La struttura è dotata di 3 grandi giardini attrezzati di cui uno dedicato e pensato per gli anziani ospitati nel “nucleo Alzheimer”.

Gli ambienti sono concepiti in ogni dettaglio per mettere a proprio agio gli ospiti e facilitare la fruizione dei servizi loro dedicati.

Parte integrante della Casa è il Centro Diurno che, collocato al piano terra, ha spazi, attrezzature e personale dedicato, ma al tempo stesso può usufruire dei servizi che il Nuovo Roverella offre: laboratori per la riattivazione e stimolazione cognitiva e sensoriale, palestre, sala da pranzo, giardini, parrucchiera, bar ecc.

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 trova collocazione anche una ampia sala riunioni da circa 50 posti.

2.2 Inserimento dell'ospite in Casa Residenza Anziani

Domanda

1. La domanda di accesso nei posti di CRA in regime di contratto di servizio con l'Unione Valle Savio e l'Ausl Romagna deve essere effettuata allo Sportello sociale - Settore Servizi Sociali - Unione Valle del Savio Piazzetta dei Cesenati del 1377, Cesena. L'inserimento in CRA avverrà sulla base di una graduatoria unica per tutto il territorio dell'Unione Valle Savio 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>;
2. Nel caso di persone in regime privato la domanda per l'ingresso in Struttura deve essere presentata direttamente presso i nostri uffici in via Ancona 290, all'interno del Nuovo Roverella. Durante il colloquio verrà compilato un apposito modulo contenente le informazioni relative all'anziano richiedente. Per l'inserimento nei posti in regime privato la Struttura procede attraverso valutazioni interne di ordine organizzativo e gestionale.

Ingresso

L'ingresso in Struttura avviene attraverso le stesse modalità sia che si tratti di accesso su posto in regime di contratto di servizio con l'Unione Valle Savio e l'Ausl Romagna sia che si tratti di accesso su posto in regime privato.

Il Nuovo Roverella si è dotato di una specifica istruzione operativa per l'accoglienza dei nuovi ospiti e dei familiari allo scopo di rendere meno traumatico possibile il momento dell'accesso, avere uno scambio il più esaustivo possibile di informazioni con i servizi e la famiglia, mettere in atto dal primo giorno gli interventi necessari ai bisogni dell'ospite.

Una volta identificata la persona da inserire viene fatto un primo colloquio con l'utente e/o un suo parente/referente. Viene mostrata la camera ed il nucleo operativo di cui fa parte, vengono consegnati: la Carte dei Servizi, numeri di lavanderia identificativi degli indumenti della persona, elenco dei documenti necessari e contratto di accesso e permanenza in Struttura la cui sottoscrizione è obbligatoria prima dell'inserimento.

Presa in carico dell'utente

Dal momento del suo ingresso e per tutta la durata della permanenza presso la Struttura 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 e ricercando la collaborazione dei familiari. 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.

Ai sensi dell'art 8 del DPR 223 del 1989 le persone ospitate per più di due anni in un istituto di cura di qualsiasi natura sono tenute a prendere la residenza anagrafica nel Comune sede dell'istituto medesimo. Il personale della Struttura accompagna gli ospiti all'espletamento delle pratiche necessarie.

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

La dimissione di un ospite su posto in regime di contratto di servizio con l'Unione Valle Savio e l'AUSL 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.

Nel caso di ospite su posto a libero mercato la dimissione può essere su istanza dell'ospite medesimo con preavviso scritto di almeno 7 giorni. In caso di mancato preavviso verrà richiesto il pagamento della retta per tutti i giorni di mancato preavviso.

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, o nel caso di morosità nel pagamento della retta l'ASP può disporre le dimissioni dell'ospite con preavviso di almeno 7 giorni. L'ASP con un preavviso di almeno 30 giorni può richiedere le dimissioni anche in caso di proprie esigenze organizzative o gestionali.

Al momento della dimissione la Struttura restituirà tutti i documenti dell'ospite in originale. In caso di mobilità verso altra struttura assicura la necessaria collaborazione con il nuovo servizio di destinazione.

Per gli ospiti su posto in regime di contratto di servizio con l'Unione Valle Savio e l'AUSL, 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.

Per gli ospiti su posto a libero mercato, previa disponibilità dell'Azienda Pubblica al mantenimento del posto letto, qualora l'Ospite si assenti dalla struttura per motivate esigenze personali o per ricoveri ospedalieri per un periodo superiore a 15 giorni la retta potrà essere corrisposta nella misura del 80%. Allo stesso modo, qualora l'ASP sia disponibile al mantenimento del posto letto, la retta può essere ridotta dell'80% in caso di ritardo programmato dell'ingresso dell'ospite in struttura.

In caso di decesso dell'ospite il personale della Struttura avviserà i famigliari i quali avranno il compito di attivare il servizio di onoranze funebri. Il personale dell'ASP assicura la necessaria collaborazione alle famiglie.

Unicamente per gli anziani che non hanno familiari o un amministratore di sostegno, il servizio funebre verrà attivato direttamente dall'ASP attraverso il nucleo in accordo con l'assistente sociale responsabile del caso.

3 I Servizi della Casa Residenza “Nuovo Roverella”

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

Di norma non vi sono differenze tra i servizi resi sui posti in regime di contratto di servizio con l'Unione Valle del Savio ed AUSL e servizi resi su posti a libero mercato, per quest'ultimi comunque, nel rispetto della normativa regionale sull'autorizzazione al funzionamento, possono essere previsti appositi progetti.

All'interno del Nuovo Roverella sono presenti i servizi di seguito riportati.

3.1 I servizi sanitari

3.1.1 Servizio di diagnosi e cura

Il servizio di diagnosi e cura è svolto dal Medico della struttura che assume la responsabilità complessiva in ordine alla tutela della salute degli anziani ospiti attraverso compiti diagnostici, terapeutici, riabilitativi, preventivi e di educazione sanitaria. Le visite mediche e gli accertamenti diagnostici vengono effettuati con cadenza variabile e programmata, in relazione alle condizioni dell'ospite, fermo restando il costante aggiornamento della Cartella sociosanitaria. Il medico cura il raccordo tra la CRA e le strutture sanitarie territoriali per le prestazioni specialistiche e/o i ricoveri ospedalieri. Presso la struttura Nuovo Roverella il medico viene messo a disposizione dall'Ausl attraverso il convenzionamento con medici di Medicina generale tenuto conto di quanto previsto al requisito specifico 2.1.6 della DGR 514/2009 ovvero presenza programmata da un minimo di 5 ore settimanali a un massimo di 15 ogni 25 anziani in relazione alle condizioni e necessità sanitarie degli ospiti. In caso di necessità e urgenza l'Ausl assicura inoltre la disponibilità del Servizio di Continuità assistenziale ovvero il Servizio di Emergenza territoriale 118 secondo le modalità di attivazione e di intervento in vigore.

3.1.2 Visite specialistiche

Le consulenze specialistiche relativamente alla Fisiatria, alla Geriatria ed altre branche specialistiche, peculiari per territorio, vengono effettuate mediante visita concordata con il medico di diagnosi e cura presso l'ambulatorio specialistico o presso la Struttura. Per la nutrizione artificiale l'intervento specialistico è assicurato dai medici del team nutrizionale territoriale dell'Ausl secondo le procedure di attivazione e di intervento indicate nell'apposita procedura aziendale in vigore. Le visite specialistiche e le indagini strumentali vengono prenotate attraverso il CUP. I familiari vengono sempre avvisati con congruo anticipo, affinché possano accompagnare il congiunto.

Nel caso si renda necessario un invio al Pronto Soccorso il trasporto sanitario viene assicurato dall'Azienda sanitaria attraverso il 118. I familiari verranno tempestivamente avvertiti perché possano predisporre un'ideale assistenza presso l'ospedale. L'ASP non è tenuta ad assicurare alcuna assistenza all'ospite durante i periodi di degenza ospedaliera o di ricovero presso altro istituto.

3.1.3 Servizio infermieristico

L'assistenza infermieristica è assicurata da un'equipe di infermieri professionali (I.P.) aggiornati e formati come previsto dalla normativa sull'accreditamento socio sanitario. Gli infermieri assicurano la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche e coordinano la loro attività con i medici che operano in Struttura e con gli OSS, garantendo un'assistenza globale socio sanitaria. Qualora ve ne

siano le condizioni organizzative gestionali la Struttura si impegna a garantire la copertura del servizio h 24. Il numero di infermieri presenti in Struttura è funzionale a garantire il livello di assistenza infermieristica determinata annualmente dalla committenza nel rispetto di quanto prevede il requisito specifico 2.1.4 della DGR 514/2009: infermieri nel rapporto minimo di 1 ogni 12 anziani da aumentare in relazione ai bisogni di salute degli ospiti. Di norma lo stesso parametro vale anche per i posti a libero mercato salvo standard più elevati in caso di progetti specifici.

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 CRA ovvero un responsabile delle attività sanitarie con presenza programmata diurna e aggiuntiva al turno infermieristico di 5 ore settimanali ogni 25 ospiti.

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). L'attività riabilitativa può essere svolta in palestra, nei nuclei oppure a letto, a seconda dei bisogni e capacità degli ospiti.

All'ingresso in Struttura degli ospiti il fisioterapista valuta le competenze motorie residue, la necessità di eventuali ausili (carrozzina, deambulatore, calzature) e progetta, in accordo con il fisiatra e i medici della Struttura, 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 2.1.5 della DGR 514/2009: presenza di fisioterapista nel rapporto minimo di 1 ogni 60 ospiti, da aumentare ad 1 ogni 40 in relazione ai bisogni riabilitativi degli ospiti secondo quanto previsto nei PAI. Di norma lo stesso parametro vale anche per i posti a libero mercato salvo standard più elevati in caso di progetti specifici.

3.2 I Servizi socio assistenziali

3.2.1 Assistenza di base

Diurna e notturna è 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: alzate dal letto, igiene personale quotidiana, bagno di pulizia, vestizione, nutrizione, deambulazione, mobilitazione, riordino del letto e della stanza, 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.

In ogni nucleo vi è un gruppo definito di OSS che collabora quotidianamente con gli operatori sanitari nella cura degli ospiti.

Il numero di OSS presenti in Struttura dipende dalle ore di assistenza da garantire tenuto conto dei seguenti parametri previsti al requisito specifico 2.1.1 della DGR 514/2009: 1 operatore ogni 3,1

anziani con disabilità di grado moderato (D), 1 operatore ogni 2,6 anziani con disabilità di grado severo (C), 1 operatore ogni 2 anziani con elevato bisogno sanitario e correlato bisogno assistenziale (B) e 1 operatore ogni 2 anziani con grave disturbo comportamentale (A). Annualmente viene ridefinito il livello di assistenza necessario sulla base del Case Mix, ovvero il parametro determinato dal numero di anziani classificati nelle categorie A, B, C o D. Sui posti non accreditati il parametro da garantire in base alla DGR 564/2000 e s.m. e i. è di 1 operatore ogni 3,5 ospiti ovvero 1 operatore ogni 2,2 ospiti non autosufficienti con elevati bisogni sanitari e correlati bisogni assistenziali, riabilitativi o con disturbi comportamentali.

In ogni nucleo è il Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA) che si occupa dell'organizzazione e del coordinamento degli OSS, assicurando la massima collaborazione per l'integrazione con le attività e le figure sanitarie, la corretta gestione delle procedure e dei processi del servizio, con particolare riferimento alle attività assistenziali e ai servizi alberghieri. Coordina il lavoro degli OSS impiegati nel nucleo, organizzando in particolare i turni di lavoro ed il programma delle attività quotidiane e mensili rivolte agli utenti. Collabora con il Coordinatore Responsabile della Struttura al fine di raggiungere gli obiettivi della Struttura. Il RAA è un punto di riferimento per gli ospiti e i familiari. 1 RAA per nucleo è quanto prevede il requisito specifico 2.1.3 per le CRA della DGR 514/2009.

3.2.2 Attività di animazione

La Casa Residenza è dotata 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.

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 la Casa Residenza, feste.

La Struttura garantisce la presenza di un numero di operatori qualificati che svolgono attività di animazione programmata nel rispetto di 1 operatore ogni 60 ospiti come previsto dal requisito specifico 2.1.10 della DGR 514/2009.

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 2.1.9 della DGR 514 del 2009.

3.2.4 Servizio di cure estetiche

All'interno del Nuovo Roverella c'è uno spazio strutturato e dedicato al servizio di parrucchiere. Il servizio di taglio e piega, compreso nella retta, è previsto una volta al mese, attraverso il professionista che opera nella Casa residenza; interventi diversi e/o ulteriori sono a carico dell'ospite.

Gli operatori socio assistenziali assicurano il taglio della barba nel rispetto dei piani di lavoro definiti dalla struttura sulla base delle proprie capacità organizzative.

3.2.5 Servizio di podologia

Il servizio viene svolto, periodicamente sulla base dei bisogni dei singoli utenti. L'accesso viene programmato dal RAA del nucleo ed è incluso nel costo della retta. Il servizio è svolto da personale qualificato acquisito mediante appositi contratti di servizio o incarichi professionali.

3.2.6 Assistenza spirituale e religiosa

È assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni utente, anche attraverso la possibilità della presenza all'interno della Casa Residenza 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;
- centralino – reception;
- lavanderia e guarda roba;
- trasporti.

I servizi alberghieri concorrono ad assicurare il mantenimento di un sano e confortevole ambiente di vita per gli ospiti. 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 cena) e gli orari di distribuzione dei pasti sono esposti in sala da pranzo.

I familiari possono pranzare e/o cenare con i propri cari presso la Struttura, comunicandolo alle RAA e pagando il servizio c/o gli uffici amministrativo con un congruo anticipo.

3.3.2 Servizio di pulizia e igienizzazione

È affidato ad una azienda esterna specializzata. Il servizio nelle camere, come negli spazi comuni, 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.

3.3.3 Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia è gestito in convenzione con una ditta esterna.

Comprende:

- il servizio di lavaggio e stiratura degli indumenti personali degli ospiti;
- il lavaggio e la stiratura della biancheria alberghiera (lenzuoli, federe, traverse, asciugamani, tovagliato, ecc.).

L'ospite all'ingresso deve essere provvisto di un corredo personale con un numero sufficiente di cambi, come da indicazioni fornite dalla Struttura. Gli indumenti devono essere pratici e consoni alla stagione. Si consiglia di portare capi resistenti, perché il lavaggio degli indumenti è di tipo industriale. Gli abiti degli ospiti vengono contrassegnati con un numero consegnato dalla Struttura. È disponibile un servizio interno di termosaldatura, con costo a parte rispetto alla retta.

Il servizio di guardaroba è interno al Nuovo Roverella e comprende:

- piccole riparazioni agli indumenti;
- tenuta e gestione del guardaroba;
- distribuzione nei nuclei e negli armadi della biancheria pulita e degli indumenti personali.

La biancheria piana, gli asciugamani e tutto il necessario per l'igiene personale sono forniti dalla Struttura.

L'ASP declina ogni responsabilità in merito a danni o smarrimento di indumenti personali, e/o oggetti in essi contenuti, custoditi nelle stanze degli ospiti o altri locali della Struttura ovvero a seguito del servizio di lavanderia esterna, salvo i casi direttamente riconducibili a propria negligenza.

3.3.4 Servizi di trasporto

In caso di ricovero o di dimissioni da presidi ospedalieri il trasporto di anziani allettati e non trasportabili con mezzi ordinari è a carico dell'Azienda USL. La Struttura assicura tutti gli altri trasporti sanitari (es. visite medico-specialistiche, accertamenti diagnostici ecc.) per i quali abbia direttamente provveduto alla prenotazione a seguito della relativa prescrizione medica, nonché i trasporti per le uscite programmate dal gruppo dell'animazione. Per esigenze personali della famiglia o dell'ospite (es. necessità di visite medico legali, di recarsi in tribunale o presso altri servizi territoriali sia pubblici che privati, ecc.) l'ASP può aiutare nell'organizzazione degli spostamenti che rimangono comunque a completo carico della famiglia.

I Familiari possono accompagnare l'anziano alle visite mediche di cui la Struttura organizza il trasporto e la prenotazione.

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 vari

Il servizio telefonico per gli ospiti che non dispongono di dispositivi individuali è garantito, su richiesta, attraverso la collocazione di un telefono in stanza e agli ospiti verrà imputato il costo delle telefonate effettuate.

Il servizio radio/televisivo è assicurato nelle stanze e nei locali comuni. Per l'utilizzo di apparecchiature di propria proprietà gli ospiti sono tenuti ad osservare le regole di cortesia della vita comunitaria.

All'ingresso della Struttura si trova una zona lettura con una rifornita libreria frutto delle donazioni ricevute negli anni.

3.4.3 Servizio di manutenzione

La manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti e delle attrezzature, degli arredi e del verde viene garantita attraverso la convenzione con diverse aziende esterne specializzate. Chiunque può segnalare eventuali guasti alle RAA/Coordinatori che avvieranno le procedure interne per le manutenzioni.

Gli interventi di manutenzione verranno programmati in base alle priorità gestionali della Struttura e realizzati tenuto conto dei tempi tecnici necessari.

3.4.4 Servizi amministrativi

Il servizio offre:

- informazioni per la gestione degli aspetti burocratici legati al ricovero in Struttura (variazione residenza, cambio medico di base, ecc.);
- informazioni e chiarimenti relativi al contratto e al pagamento delle rette;
- orientamento per espletare pratiche burocratiche legate agli ospiti presenti in Struttura;
- rilascio annuale delle dichiarazioni ad utilizzo fiscale.

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

3.5 Coordinamento generale dei servizi

Il coordinamento generale dei servizi e delle varie figure professionali operanti nella Struttura viene garantita 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 in linea con il requisito specifico 2.1.8 per le CRA della DGR 514/2009 come modificata dalla DGR 715 del 2015.

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.

4 Costo dei servizi e rette a carico degli ospiti

4.1 Le Rette

Per i posti letto in regime di contratto di servizio con la committenza 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.

Il costo del servizio su posti a libero mercato è a completo carico dell'ospite. Il CdA dell'ASP annualmente in sede di approvazione dei documenti di programmazione economica approva la quota di contribuzione (retta) a carico degli ospiti, nel rispetto della disciplina regionale sui servizi accreditati.

La retta a carico degli ospiti comprende i servizi come descritti in precedenza mentre non comprende:

- 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, parrucchiere o podologo oltre a quelli programmati;
- ogni altra prestazione aggiuntiva non prevista dalla normativa sull'accreditamento;
- assistenza di alcun genere durante i periodi di degenza ospedaliera o di ricovero presso altro istituto.

Qualora venga richiesta la fornitura delle suddette prestazioni, qualora l'ASP sia nelle condizioni organizzative di assicurarle, esse dovranno essere pagate alla Struttura nell'entità e modalità dalla stessa definite.

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 che deve essere pagata entro il decimo giorno del mese corrente; non sono dovuti depositi cauzionali. Eventuali restituzioni al termine della permanenza dell'ospite presso la Struttura verranno effettuate mediante la tesoreria dell'Ente.

La retta è calcolata dal primo giorno di inserimento in Casa Residenza fino al giorno delle dimissioni o decesso compreso. In caso di trasferimento tra strutture accreditate la retta relativa al giorno di trasferimento viene riconosciuta solo alla struttura ricevente.

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 in Struttura 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.

La Casa Residenza non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della libertà personale degli utenti dei servizi residenziali 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 della CRA da parte dell'ospite.

L'ospite, nei limiti stabiliti dalle proprie condizioni di salute ed esigenze sanitarie, gode di libertà di entrata ed uscita dalla Struttura nel rispetto della quiete dei residenti. Si chiede agli utenti e/o al familiare/accompagnatore di comunicare con anticipo l'uscita e l'orario di rientro agli operatori della Struttura. Nessuna responsabilità può comunque essere imputata alla Struttura per eventuali allontanamenti spontanei degli ospiti.

Per esigenze attinenti alla salute dell'ospite la Struttura può opporsi alla sua uscita, declinando ogni responsabilità qualora essa dovesse comunque avvenire a seguito dell'esercizio delle proprie libertà da parte dell'ospite stesso.

Ogni anziano ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali, nel rispetto degli altri ospiti. L'ASP non si assume comunque alcuna responsabilità per i valori conservati dagli ospiti personalmente nelle proprie stanze.

Per la conservazione in sicurezza di oggetti preziosi o denaro la Struttura fornisce, su richiesta, un servizio di custodia presso gli Uffici dove gli oggetti o il denaro da conservare verranno registrati su apposita scheda controfirmata dall'anziano, o da colui che ne ha la tutela, che potranno essere ritirati durante l'orario prestabilito.

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; mantenere in buono stato l'alloggio; 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.

Dalle 6,30 alle 21 l'orario di visita è libero, con delle limitazioni al momento dell'igiene e durante particolari interventi medici, sanitari o durante l'igienizzazione dei locali.

Ai visitatori non è permesso consegnare agli ospiti medicinali, cibo, abbigliamento o altro senza averlo concordato con il personale della Struttura.

I familiari, con particolare riferimento al familiare referente, sono chiamati a sottoscrivere il PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato) per presa visione, e ove previsto a partecipare alla sua realizzazione attraverso il raggiungimento di obiettivi specifici che l'equipe di lavoro prevede per ogni utente.

I parenti possono assistere il proprio familiare durante il vitto seguendo le disposizioni degli operatori e le regole di organizzazione della sala da pranzo.

È fatto divieto ai familiari 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. 4 alla presente Carta dei servizi) presso i nostri uffici.

Al momento dell'ingresso in Struttura 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 famigliari;
- sottoscrivere il PAI del parente ospite;
- sottoscrivere il contratto di accoglienza 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 famigliari.

5.3 Il Personale

Presso la Struttura operano diverse figure professionali (Direttore, Responsabile di Servizio, Coordinatori, RAS, Infermieri, Fisioterapisti, RAA, OSS, Personale Amministrativo, 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, che 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

La Casa Residenza Anziani 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 Casa Residenza coerente ed integrato con le modalità organizzative del servizio.

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 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; ore settimanali di presenza del medico; n. ospiti che hanno sviluppato piaghe da decubito in Struttura; n. ospiti con piaghe da decubito con esito guarigione; Tempo medio di guarigione piaghe da decubito; n. ospiti caduti; n. cadute; n. cadute ospiti con mezzo contenitivo prescritto; 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 la CRA "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 partecipazione con utenti 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.

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

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 - uffici.amministrativi@aspcesenavallesavio.eu

pec: postmaster@pec.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.



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
DISTRETTO CESENA - VALLE SAVIO



Protocollo n./ 6

Cesena,

SCRITTURA PRIVATA

PER L'ACCOGLIENZA IN CASA RESIDENZA 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....., nata a _____ il _____, che agisce nel presente atto il qualità di della stessa Azienda Pubblica
- 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/o¹ (in caso di Ospite interdetto² o inabilitato³ o amministrato⁴)

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 Tutore⁵ / Curatore⁶ / Amministratore di Sostegno⁷, nei limiti e in virtù del decreto di nomina del _____ della/del Ospite **sig.ra/e** _____ nat_ a _____ il _____, C.F. residente a _____,

oltre ai familiari

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

² 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.

³ 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.

⁴ 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.

⁵ Nominato dal Tribunale con decreto di nomina.

⁶ Nominato dal Tribunale con decreto di nomina.

⁷ 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.

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 solido⁸, senza
beneficio di prima escussione dell'Ospite, tutte le obbligazioni conseguenti al ricovero del Ospite **Sig.ra/e**

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 solido⁹, senza
beneficio di prima escussione dell'Ospite, tutte le obbligazioni conseguenti al ricovero del Ospite **Sig.ra/e**

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 solido¹⁰, senza
beneficio di prima escussione dell'Ospite, tutte le obbligazioni conseguenti al ricovero 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 Casa Residenza per Anziani come descritto nella Carta dei Servizi allagata al presente contratto per farne parte sostanziale ed integrante.

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 Casa Residenza per Anziani "Nuovo Roverella" sita in Via Ancona 290 all'Ospite **Sig.r/a** _____.
Le caratteristiche dei servizi resi all'Ospite durante la sua permanenza presso la suddetta Casa Residenza 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.

⁸ 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.

⁹ 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.

¹⁰ 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.

ARTICOLO 2

(RICOVERO E OBBLIGO DI PAGAMENTO RETTA)

L'Ospite viene accolto presso la Casa Residenza Anziani Nuovo Roverella a decorrere dal giorno _____, con ricovero 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 del ricovero 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, 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 sociosanitari e dal Contratto di Servizio in vigore tra l'ASP Cesena Valle Savio e la Committenza pubblica costituita da Unione dei Comuni Valle del Savio e AUSL della Romagna.

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 di ricovero, nella misura di Euro (.....) giornalieri da pagarsi tassativamente entro il 10° giorno del mese corrente nella sua interezza ovvero nella misura determinata dall'Ente che ha disposto l'inserimento e che si farà carico di parte della retta, non sono dovuti depositi cauzionali.

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 rette, 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 del 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 retta/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 di ricovero 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, parrucchiere o podologo oltre a quelli programmati; ogni altra prestazione aggiuntiva non prevista dalla normativa sull'accreditamento.

ARTICOLO 7

(DEPOSITO ED ESONERO DI RESPONSABILITÀ)

Per quanto (denaro e oggetti di valore, compreso protesi odontoiatriche, apparecchi acustici, occhiali, ecc) l'Ospite conserva nella propria stanza o in qualunque altro locale dell'Azienda, quest'ultima non assume alcuna responsabilità nel caso di smarrimento e/o furto e/o sottrazione.

L'ASP declina ogni responsabilità in merito a danni o smarrimento di indumenti personali, e/o oggetti in essi contenuti, custoditi nelle stanze degli ospiti o altri locali della struttura ovvero a seguito del servizio di lavanderia esterna, salvo i casi direttamente riconducibili a propria negligenza.

ARTICOLO 8

(FAMILIARE REFERENTE)

Tutti famigliari sottoscrittori il presente contratto assumono la funzione di "Famigliare 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/il sig.ra/re

L'ASP non sia 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 familiari;
- 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.

Su istanza dell'ospite il recesso dal presente contratto può avvenire a seguito di richiesta di dimissioni dal servizio, ovvero di mobilità verso un altro servizio, 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 con l'ASP.

ARTICOLO 13
(RECAPITI)

L'Ospite elegge come domicilio ove ricevere ogni corrispondenza e/o comunicazioni necessaria da parte dell'ASP la stessa Casa Residenza per Anziani Nuovo Roverella.

In caso di in caso di Ospite interdetto o inabilitato o amministrato il domicilio presso cui verrà inviata ogni corrispondenza relativa all'ospite è quello del Tutore/Amministratore di Sostegno sottoscrittore del presente contratto.

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 _____
- 3) 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 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)

(Familiare obbligato in solido)

(Familiare obbligato in solido)

Per l'ASP "Cesena Valle Savio"

Approvo specificatamente le seguenti disposizioni:

articolo. 2 (ricovero 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 (Recesso e dimissioni dell'Ospite); articolo 9 (Famigliare referente); articolo 10 (foro esclusivo); articolo 12 (registrazione); articolo 13 (recapiti); articolo 14 (consenso al trattamento dei dati personali e sensibili); articolo 16 (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)

(Familiare obbligato in solido)

(Familiare obbligato in solido)

Per l'ASP "Cesena Valle Savio"



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
DISTRETTO CESENA - VALLE SAVIO



Protocollo n./ 6

Cesena,

SCRITTURA PRIVATA

PER L'ACCOGLIENZA IN CASA RESIDENZA ANZIANI "NUOVO ROVERELLA"

SU POSTI A LIBERO MERCATO

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....., nata a _____ il _____, che agisce nel presente atto il qualità di

- 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/o¹ (in caso di Ospite interdetto² o inabilitato³ o amministrato⁴)

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 Tutore⁵ / Curatore⁶ / Amministratore di Sostegno⁷, nei limiti e in virtù del decreto di nomina del _____ della/del Ospite **sig.ra/e** _____ nat_ a _____ il _____, C.F. residente a _____,

oltre ai familiari

la/il **Sig.ra/e** _____ nata a _____ il _____,
C.F. _____ residente a _____ via _____

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

² 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.

³ 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.

⁴ 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.

⁵ Nominato dal Tribunale con decreto di nomina.

⁶ Nominato dal Tribunale con decreto di nomina.

⁷ 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.

_____ in qualità di _____(specificare grado di parentela o affinità) che interviene nella stipula del presente contratto assumendo in proprio e in solido⁸, senza beneficio di prima escussione dell’Ospite, tutte le obbligazioni conseguenti al ricovero del Ospite **Sig.ra/e**

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 solido⁹, senza beneficio di prima escussione dell’Ospite, tutte le obbligazioni conseguenti al ricovero del Ospite **Sig.ra/e**

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 solido¹⁰, senza beneficio di prima escussione dell’Ospite, tutte le obbligazioni conseguenti al ricovero 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 Casa Residenza per Anziani come descritto nella Carta dei Servizi allegata al presente contratto per farne parte sostanziale ed integrante.

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 Casa Residenza per Anziani “Nuovo Roverella” sita in Via Ancona 290 all’Ospite **Sig.r/a** _____.
Le caratteristiche dei servizi resi all’Ospite durante la sua permanenza presso la suddetta Casa Residenza 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

(OBBLIGO DI PAGAMENTO RETTA)

L’Ospite viene accolto presso la Casa Residenza Anziani Nuovo Roverella a decorrere dal giorno _____, con ricovero a tempo indeterminato/ ovvero fino al giorno _____

⁸ 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.

⁹ 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.

¹⁰ 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.

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 del ricovero e il giorno di uscita) per tutto il periodo di permanenza all'interno della struttura.

Previa disponibilità dell'Azienda Pubblica al mantenimento del posto letto, qualora l'Ospite si assenti dalla struttura per motivate esigenze personali o per ricoveri ospedalieri per un periodo superiore a 15 giorni la retta potrà essere corrisposta nella misura del 80%. Allo stesso modo, qualora l'ASP sia disponibile al mantenimento del posto letto, la retta può essere ridotta dell'80% in caso di ritardo programmato dell'ingresso dell'ospite in struttura.

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 di ricovero, nella misura di Euro (.....) giornalieri da pagarsi entro il 10° giorno del mese corrente, non sono dovuti depositi cauzionali.

Qualora L'ASP 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 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 rette, rilascerà una dichiarazione finalizzata alla deducibilità degli oneri. 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, comporterà l'avvio delle procedure per le dimissioni dell'Ospite, previo avviso.

Inoltre, stante il permanere della morosità del/i Contraente/i, oltre all'importo della/e fattura/e verranno altresì addebitati gli interessi legali della 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 **(SERVIZI COMPRESI O ESCLUSI DALLA RETTA)**

La misura della retta giornaliera di ricovero comprende il costo dei servizi così come descritti nella Carta dei servizi parte integrante e sostanziale del presente contratto relativamente ai posti a libero mercato.

Comprende inoltre i seguenti servizi aggiuntivi:

- Assistenza medica: _____;
- Assistenza infermieristica _____;
- Assistenza Riabilitativa; _____;
- Assistenza di Base _____;
- Altro _____;

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, parrucchiere e podologo oltre a quelli programmati; ogni altra prestazione aggiuntiva non prevista dalla normativa sull'accREDITAMENTO.

ARTICOLO 7 **(DEPOSITO ED ESONERO DI RESPONSABILITÀ)**

Per quanto (denaro e oggetti di valore, compreso protesi odontoiatriche, apparecchi acustici, occhiali, ecc) l'Ospite conserva nella propria stanza o in qualunque altro locale dell'Azienda, quest'ultima non assume alcuna responsabilità nel caso di smarrimento e/o furto e/o sottrazione.

L'ASP declina ogni responsabilità in merito a danni o smarrimento di indumenti personali, e/o oggetti in essi contenuti, custoditi nelle stanze degli ospiti o altri locali della struttura ovvero a seguito del servizio di lavanderia esterna, salvo i casi direttamente riconducibili a propria negligenza.

ARTICOLO 8 **(FAMILIARE REFERENTE)**

Tutti i familiari 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 familiari 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 familiari la/la sig.ra/re

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

ARTICOLO 9
RECESSO E DIMISSIONI OSPITE

Il recesso dal presente contratto con relativa dimissione dell'Ospite può essere su istanza dell'Ospite medesimo, o altro contraente, con preavviso scritto di almeno 7 giorni. In caso di mancato preavviso verrà richiesto il pagamento della retta per tutti i giorni di mancato preavviso.

L'ASP con preavviso di almeno 7 giorni può disporre le dimissioni dell'ospite 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 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;
- nel caso di morosità nel pagamento della retta.

L'ASP con un preavviso di almeno 30 giorni può richiedere le dimissioni anche in caso di proprie esigenze organizzative o gestionali.

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 dei soggetti contraente/i con l'ASP.

ARTICOLO 13
(RECAPITI)

L'Ospite elegge come domicilio ove ricevere ogni corrispondenza e/o comunicazioni necessaria da parte dell'ASP la stessa Casa Residenza per Anziani Nuovo Roverella;

In caso di in caso di Ospite interdetto o inabilitato o amministrato il domicilio presso cui verrà inviata ogni corrispondenza relativa all'ospite è quello del Tutore/Amministratore di Sostegno sottoscrittore del presente contratto.

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 _____
- 3) 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 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)

(Familiare obbligato in solido)

(Familiare obbligato in solido)

Per l'ASP "Cesena Valle Savio"

Approvo specificatamente le seguenti disposizioni:

articolo. 2 (ricovero e obbligo di pagamento retta); articolo 3 (modalità di pagamento della retta); articolo 4 (detrazione); articolo 5 (inadempimento del/i contraente/i); articolo 6 (servizi comprese o esclusi dalla retta); articolo 7 (deposito ed esonero di responsabilità); articolo 8 (Famigliare referente); articolo 9 (recesso e dimissioni dell'Ospite); articolo 10 (foro esclusivo); 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)

(Familiare obbligato in solido)

(Familiare obbligato in solido)

Per l'ASP "Cesena Valle Savio"

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

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
