



Protocollo n.1827 del 15/11/2024

Azienda Servizi alla Persona
Comuni di Ravenna, Cervia e Russi

Casa Residenza e Centro Diurno per Anziani
F. BUSIGNANI - Cervia

Casa Residenza e Centro Diurno per Anziani
A. BACCARINI - Russi

CARTA DEI SERVIZI

parte generale

Azienda Servizi alla Persona Comuni di Ravenna, Cervia e Russi

- Casa Residenza Anziani - Centro Diurno *F. BUSIGNANI*
Via Pinarella, 76 – Cervia (RA) – tel. 0544 971227
- Casa Residenza Anziani - Centro Diurno *A. BACCARINI*
Via Faentina Nord, 8 – Russi (RA) tel. 0544 580000

CARTA DEI SERVIZI

Prima approvazione Delibera CDA n. 10 del 29 luglio 2010
Revisione n.1 approvata con Delibera CDA n. 22 del 20 dicembre 2021
Revisione n.2 approvata con Delibera CDA n. 19 del 06 dicembre 2023
(Interpretazione autentica 13/11/2024)

INDICE

Presentazione	pag. 4
Capitolo I – FINALITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI	
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 5
1.2 Finalità dell'ASP	pag. 6
Capitolo II – CHI SIAMO E DOVE SIAMO	
2.1 Chi siamo	pag. 7
2.2 Dove siamo	pag. 7
Capitolo III – INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI	
3.1 Le tipologie dei servizi forniti	pag. 8
3.2 Modalità d'accesso, accoglienza, deposito cauzionale, rette e dimissioni	pag. 8
3.3 Servizi di assistenza alla persona	pag. 14
3.4 Servizi di supporto	pag. 17
3.5 Il Personale Assistenziale	pag. 18
Capitolo IV – LA QUALITA' DEI SERVIZI	
4.1 Standard di qualità e sistema di monitoraggio del servizio	pag. 19
4.2 Rilevazione della qualità percepita: valutazione e monitoraggio dei servizi offerti	pag. 22
Capitolo V- COMUNICAZIONE-PARTECIPAZIONE-DIRITTI	
5.1 Modalità di informazione e partecipazione di ospiti e familiari	pag. 22
5.2 Diritti degli ospiti e dei familiari	pag. 23
5.3 Trattamento dei dati personali e privacy, proposte, suggerimenti osservazioni e reclami	pag. 23
5.4 Regole di vita comunitaria	pag. 24
5.5 Validità della Carta dei servizi	pag. 25

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento di supporto per la realizzazione delle “politiche di qualità”, con l'obiettivo di promuovere una cultura tesa all'integrazione col tessuto sociale delle singole realtà territoriali, al dialogo, alla comunicazione ed al coinvolgimento di utenti, familiari, cittadini.

Questa Carta dei Servizi orientata alla gestione di Case Residenza Anziani e Centri Diurni rappresenta il punto di partenza di un lavoro molto più ampio che vedrà coinvolti tutti gli ambiti, territoriali e centralizzati, dell'Azienda Servizi alla Persona.

Il clima di “benessere” che si cerca di mantenere nelle strutture per persone anziane è frutto del lavoro di professionalità, che a vario titolo intervengono quotidianamente nella gestione e apportano i propri “saperi” in relazione ad attitudini ed esperienze maturate nel settore.

Vogliamo sempre di più pensare alle nostre “Case” come comunità sociali dove la relazione tra le persone è la ricchezza principale e dove il cittadino è posto al centro dell'attenzione come soggetto che richiede servizi sempre più efficienti e che valuta la qualità di ciò che ha ricevuto.

*...E' necessario vivere in pienezza
ogni stagione della vita senza nostalgie:
c'è sempre un'emozione, una sorpresa, per ogni fase dell'esistenza
purché sia vissuta con serenità.*

(Nicolas Boileau)

Cap. I – FINALITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La *Carta dei Servizi* è il documento con il quale l'Azienda di Servizi alla Persona Ravenna Cervia e Russi si presenta e dichiara quali prestazioni offre alle persone che accedono ai suoi servizi residenziali e semiresidenziali per anziani e a quali condizioni.

E' lo strumento con il quale l'Azienda intende:

- illustrare i suoi servizi ;
- definire gli standard di qualità che si impegna a garantire;
- instaurare un rapporto diretto con gli utenti e i loro familiari con chiarezza di compiti e responsabilità;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano quantitativo e qualitativo.

Nello svolgimento delle sue attività, l'ASP verifica che gli interventi e i servizi siano orientati alla qualità in termini di:

- ☐ adeguatezza ai bisogni,
- ☐ efficacia dei metodi e degli interventi,
- ☐ uso ottimale delle risorse impiegate,
- ☐ sinergie con i servizi e le risorse del territorio.

e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza e Imparzialità

L'accesso ai servizi garantisce l'uguaglianza nell'erogazione delle prestazioni agli ospiti senza alcuna distinzione o discriminazione di sesso, razza, religione, opinioni politiche e condizioni economiche. Tutti gli operatori e i professionisti dell' ASP uniformano i loro comportamenti a questi principi.

Continuità del servizio

L'ASP garantisce la continuità delle prestazioni assistenziali, sanitarie, alberghiere e tutelari nel rispetto dei Piani Individuali di Assistenza. L'ASP si impegna ad apportare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi per gli utenti in caso di temporanea e straordinaria sospensione o limitazione del servizio.

Rispetto della dignità dell'ospite e tutela dell'informazione

L'ASP assicura il rispetto della dignità dell'ospite in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e garantendo la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale.

Appropriatezza, efficacia ed efficienza

L'ASP si impegna a perseguire l'obiettivo dell'appropriatezza delle cure prestate attraverso il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

Partecipazione

L'ASP garantisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alle scelte relative ai Piani Assistenziali e al miglioramento della qualità dei servizi attraverso momenti di incontro/confronto per verificarne l'efficacia e l'efficienza.

Soddisfazione dell'utenza

Per l'ASP la soddisfazione dell'utenza intesa come il rapporto fra qualità attesa e quella percepita dagli utenti e dai famigliari, in rapporto ai principi fondamentali espressi dall'Azienda e agli standard di qualità garantiti sul versante della struttura, dei processi di lavoro e degli esiti assistenziali, rappresenta un elemento determinante per la valutazione dei servizi erogati.

Professionalità e tecnologie

Per l'ASP l'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza, la formazione e l'aggiornamento continuo del personale costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione nei servizi di assistenza e cura al cliente.

1.2 FINALITA' DELL'ASP (art. 4 dello Statuto dell'Azienda)

L'ASP ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi sociali, assistenziali e sanitari in materia di servizi residenziali e semiresidenziali per anziani, secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano di Zona del Distretto socio sanitario Ravenna , Cervia, Russi e nel rispetto degli indirizzi definiti dall'Assemblea dei soci (Sindaci di Ravenna, Cervia e Russi).

L'ASP ispira ed orienta la propria attività al rispetto delle finalità e di principi indicati nella legge regionale n. 2 del 2003 ed in particolare:

- α) rispetto della dignità della persona e garanzia di riservatezza;
- β) adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie.

L'ASP riconosce nell'apporto professionale degli operatori un fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona; a tal fine:

- a) promuove la formazione degli operatori come strumento della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi, per favorire l'integrazione professionale e lo sviluppo dell'innovazione organizzativa e gestionale;

- b) favorisce l'apporto ed il coinvolgimento delle rappresentanze collettive nel sistema delle relazioni sindacali e lo sviluppo delle relazioni interne con forme strutturate di partecipazione organizzativa;
- c) riconosce e sostiene l'apporto del volontariato sociale.

Cap. II – CHI SIAMO E DOVE SIAMO

2.1 CHI SIAMO

L'ASP è un' Azienda pubblica di gestione dei servizi alla persona i cui soci sono i Comuni di Ravenna Cervia e Russi.

I Comuni esercitano il potere di indirizzo sulle scelte aziendali attraverso l'Assemblea dei Soci composta dai Sindaci di Ravenna, Cervia e Russi .

Il Consiglio di Amministrazione, che nomina nel suo seno il Presidente, elabora, sulle base degli indirizzi dell'Assemblea dei Soci, strategie e obiettivi per la gestione dell'Azienda.

I compiti di gestione vengono svolti dal Direttore

2.3 DOVE SIAMO

La sede legale dell'ASP è in Piazza del Popolo 1 a Ravenna

La direzione e gli uffici amministrativi:

La Direzione e gli uffici amministrativi dell'ASP si trovano in Via della Lirica 21

a Ravenna – Telefono 0544/456050 fax. 0544/270401 mail : urp@aspravennacerviaerussi.it

e sono aperti al pubblico:

dal lunedì al venerdì mattina dalle ore 9,00 alle ore 13,00;

il martedì e il giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 17,00.

Le Sedi Operative:

Cervia

Casa Residenza Anziani "F. Busignani", Centro Diurno: Via Pinarella n. 76 - Cervia,
telefono 0544/971227 fax. 0544/976353

Comunità Alloggio: Via Abruzzi n. 55 - Pinarella
telefono 0544/985021

Russi

Casa Residenza Anziani "A. Baccarini" e Centro Diurno: Via Faentina Nord n. 8 - Russi,
telefono 0544/580000 fax. 0544/580142

Cap. III – INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

3.1 LE TIPOLOGIE DI SERVIZI FORNITI

L'Azienda Servizi alla Persona di Ravenna Cervia e Russi offre attualmente le seguenti tipologie di servizi accreditati ai sensi della Delibera della Giunta Regionale dell'Emilia Romagna n. 514 del 2009:

Cervia	Posti Residenziali CRA convenzionati	Posti Residenziali CRA a libero mercato	Posti Centro Diurno convenzionati	Posti Centro Diurno a libero mercato	Posti Appartamenti protetti	Posti residenziali in Comunità Alloggio	Totale posti offerti
n. posti	66	0	20	5	0	18	109

Russi	Posti Residenziali CRA convenzionati	Posti Residenziali CRA a libero mercato	Posti Centro Diurno convenzionati	Posti Centro Diurno a libero mercato	Posti Appartamenti protetti	Posti residenziali in Comunità Alloggio	Totale posti offerti
n. posti	62	2	20	0	0	0	84

- La **Casa Residenza Anziani** è una struttura residenziale destinata ad anziani non autosufficienti che assicura trattamenti socio-assistenziali e sanitari di base, tesi al riequilibrio di condizioni deteriorate di natura fisica e/o psichica qualora non sia più possibile il mantenimento della persona nel proprio ambiente familiare e sociale.
- Il **Centro Diurno** è una struttura semiresidenziale socio-sanitaria a carattere diurno, che assiste, a sostegno delle famiglie, anziani con diverso grado di non autosufficienza attuando programmi di riabilitazione e socializzazione.

3.2 MODALITA' D'ACCESSO, ACCOGLIENZA, DEPOSITO CAUZIONALE, RETTE E DIMISSIONI PER I POSTI ACCREDITATI

CASA RESIDENZA ANZIANI ACCREDITATA

Modalità di accesso

Le ammissioni ai posti accreditati in C.R.A. avvengono in base alle graduatorie di Ravenna, Cervia, Russi gestite dal Servizio Assistenza Anziani del Distretto di Ravenna.

Per accedere alla C.R.A. è necessario contattare l'assistente sociale, responsabile del caso, del territorio di residenza.

Attraverso l'Unità di Valutazione Multidimensionale del Distretto dell' AUSL, l'assistente sociale attiva un percorso di valutazione dei bisogni socio-assistenziali e sanitari che termina con un progetto specifico.

In relazione alla priorità del bisogno espresso, il Servizio Assistenza Anziani informa l'anziano della disponibilità di posti presso le C.R.A. e fornisce all'Ente il nominativo della persona da inserire.

L'ingresso dell'anziano

L'ingresso è preceduto da un colloquio informativo con il Coordinatore Responsabile di struttura o altri operatori della Casa, per iniziare un percorso di conoscenza reciproca: aspettative, problemi, desideri della persona anziana, e contemporaneamente fornire informazioni sulla struttura, i servizi e l'organizzazione. Le informazioni vengono raccolte su apposite schede di ingresso che rappresentano strumenti di lavoro per la pianificazione degli interventi individuali da parte dell'equipe assistenziale.

In sede di colloquio verrà fornita la Carta dei Servizi, si chiede l'impegno al pagamento della retta, sottoscritto da un familiare o da altra persona di fiducia che si rende referente per tutti i problemi riguardanti l'anziano e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

L'Ente si fa carico di ogni responsabilità civile per danni a persone o a cose a qualunque titolo connesse e/o conseguenti alle attività istituzionali svolte presso le strutture.

A tal fine ha stipulato polizze assicurative anche a tutela degli ospiti.

Essendo l'ammissione volontaria e garantendo l'organizzazione della C.R.A. tutte le necessarie forme di tutela dell'ospite solo entro il perimetro della struttura, l'Ente non si assume alcuna responsabilità, conseguente o comunque connessa, all'uscita dalla struttura.

Prima dell'ingresso, l'anziano o i suoi familiari dovranno provvedere ad adempiere agli atti relativi all'ammissione.

Fermi restando gli obblighi di legge in materia di alimenti e assistenza familiare, l'anziano al momento dell'ingresso:

- ♦ dovrà assumersi, direttamente o tramite un suo familiare o eventuale Amministratore di sostegno, l'onere del pagamento del deposito cauzionale e della retta;
- ♦ dovrà fornire la seguente documentazione: documento di riconoscimento, tessera sanitaria, eventuale esenzione ticket, codice fiscale, eventuale fotocopia del certificato di invalidità civile, documentazione medica, tessera elettorale, eventuale decreto di nomina dell'ADS, copia del pagamento tramite bonifico del deposito cauzionale effettuato entro i termini previsti (prima dell'ingresso dell'ospite);
- ♦ dovrà disporre di un sufficiente corredo personale, concordato con il Coordinatore Responsabile.

Ogni anziano ha la possibilità di portare nella propria stanza suppellettili e oggetti personali compatibili con la funzionalità degli spazi e le norme di sicurezza, in accordo con il responsabile della struttura.

Qualora la convivenza e/o le esigenze psico-fisiche evidenzino disagi e difficoltà di gestione, la direzione si riserva la facoltà di modificare l'assegnazione effettuata, concordandola preventivamente con l'anziano interessato ed il familiare referente.

L'accoglienza

Il momento dell'accoglienza nelle nostre strutture è particolarmente curato da tutto il personale: è l'aspetto che riveste un'importanza rilevante sia per l'anziano sia per la famiglia, per la difficoltà della decisione, per il cambiamento delle abitudini di vita che produce e per i sentimenti e le emozioni che genera.

Durante la prima fase di soggiorno nella struttura, l'anziano sarà coinvolto in un processo di valutazione che comprende:

- esame del medico e dell'infermiere della documentazione sanitaria;
- compilazione della cartella clinica;
- valutazione infermieristica;
- valutazione/osservazione socio assistenziale;
- valutazione fisioterapica.

Al termine della valutazione l'equipe imposta il Piano di Assistenza Individuale che sarà presentato per la condivisione, all'anziano e/o al *care giver*.

Deposito cauzionale

L'ASP chiede il versamento del deposito cauzionale infruttifero all'utente ai fini dell'ingresso nei servizi residenziali e semiresidenziali accreditati gestiti dall'ASP (CRA e CD F. Busignani a Cervia e CRA e CD A. Baccarini a Russi) in forza delle vigenti disposizioni regionali DGR 514/09 allegato 1 (Allegato D Requisiti generali 3.1) e ai sensi dell'Art.11 comma 15 del vigente contratto informato il Servizio Sociale Associato.

Il deposito cauzionale deve essere versato dagli ospiti a lunga permanenza in CRA sia su posto accreditato sia su posto privato, prima dell'ingresso dell'ospite, è infruttifero e verrà restituito al netto del pagamento delle rette dovute. Per gli ospiti a lunga permanenza in CD, sia su posto accreditato sia su posto privato, entro 30 giorni dall'ingresso dell'ospite, è infruttifero e verrà restituito al netto del pagamento delle rette dovute.

Il criterio di calcolo dell'importo del deposito cauzionale è riportato nella seguente tabella:

Posti CRA pubblico: retta giornaliera ospite x 31
Posti CRA privato: retta giornaliera ospite x 31
Posti CD pubblico: retta giornaliera ospite x 27
Posti CD privato: retta giornaliera ospite x 27
Posti CD part time (pubblico e privato): retta giornaliera ospite x 27/2

Il deposito cauzionale deve essere pagato secondo la seguente modalità:

- **Bonifico bancario** a favore Azienda Servizi alla Persona Ravenna Cervia e Russi presso CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA sede centrale – CONTO DI TESORERIA
Codice IBAN: IT 69 B 06270 13199 T20990000076

Le modalità e criteri indicati per l'applicazione del deposito cauzionale, ove in contrasto con le eventuali variazioni normative future, sono da intendersi immediatamente adeguati a dette variazioni anche in assenza di apposita e ulteriore disciplina aziendale.

Le rette a carico degli ospiti

1. La determinazione annuale delle quote di contribuzione a carico degli utenti (retta) compete al Comitato di Distretto nell'ambito degli indirizzi della Regione, assicurando l'informazione ed il confronto con le Organizzazioni Sindacali e le parti sociali, secondo le modalità previste dalla disciplina regionale (DGR n. 273/2016 e s.m.i.).
2. La retta è giornaliera e non può essere pagata anticipatamente rispetto al mese di competenza. È comprensiva delle prestazioni alberghiere ed assistenziali.
3. Le prestazioni sanitarie sono garantite tramite finanziamento del Fondo Regionale per la non autosufficienza e rimborsate dall' AUSL in base a quanto previsto dal contratto di servizio (assistenza infermieristica, riabilitativa, medica, specialistica, farmaceutica, trasporti sanitari, fornitura di presidi per l'incontinenza, materiale per medicazioni).
4. La retta a carico degli utenti può essere posta in tutto o in parte a carico dei Comuni, qualora sussistano le condizioni per l'integrazione della stessa, secondo quanto previsto dai vigenti regolamenti comunali.
5. In caso di ammissione o dimissione nel corso del mese la retta va calcolata in base ai giorni di presenza effettiva.
6. In caso di mantenimento del posto letto (conseguente a ricoveri ospedalieri, rientri temporanei in famiglia, soggiorni climatici o terapeutici o comunque di assenze programmate, concordate con i soggetti gestori dei servizi accreditati) è previsto il versamento di una quota della retta a carico degli ospiti pari al 45% della retta giornaliera. In caso di ricovero ospedaliero la famiglia è prontamente informata; spetta ai familiari occuparsi dell'anziano in caso di ricovero.

La retta deve essere pagata secondo le seguenti modalità:

- **S.D.D.**, addebito automatico su un conto corrente, i cui riferimenti dovranno essere comunicati presso la Struttura dove alloggia l'ospite;
- **Pago Pa**, la nuova modalità per eseguire i pagamenti verso le Pubbliche Amministrazioni tramite i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) aderenti, garantendo sicurezza, affidabilità dei pagamenti e trasparenza nei costi di commissione. Potrà quindi pagare la retta attivandosi con modalità online tramite il sito <https://mypay.provincia.tn.it/> , oppure

recandosi fisicamente presso i diversi Prestatori di Servizi di Pagamento, quali ad esempio:

- uffici postali;
- agenzie della banca o sportelli ATM abilitati delle banche;
- punti vendita di SISAL (tabaccherie, ecc.), Lottomatica e Banca 5;
- gli esercizi che accettano pagamenti PagoPa;
- tramite home banking (riconoscibili dai loghi CBILL o pagoPA).

L'ASP si obbliga, nell'anno successivo a quello di riferimento, al rilascio dell'attestazione, sulla base delle giornate di presenza e dell'effettivo pagamento da parte degli ospiti, delle spese dell'assistenza specifica sostenute dagli stessi ospiti, ai sensi di quanto previsto al punto n. 9 lett. a) della DGR n. 273/2016.

Le dimissioni

Le modalità di gestione della dimissione sono differenziate:

Dimissione volontaria: ogni utente può rinunciare alla permanenza nel Servizio in qualunque momento, mediante atto scritto proprio e/o del familiare referente che se ne assume la responsabilità. Al riguardo il Coordinatore della Struttura si confronta preventivamente anche con il Medico di Struttura e l'Assistente Sociale territoriale responsabile del caso. La comunicazione di dimissione volontaria deve pervenire al Gestore almeno una settimana prima della data di dimissione. In caso di mancato rispetto di tale preavviso verranno comunque richiesti i 7 giorni di retta giornaliera.

Dimissione ad opera del Servizio Assistenza Anziani (SAA): può avvenire in seguito ai mutati bisogni dell'anziano e alla conseguente definizione di un nuovo PAI.

Dimissione ad opera del Soggetto Gestore: può avvenire con provvedimento motivato e preavviso di due settimane qualora:

- Non possano essere offerte le prestazioni richieste dal Progetto individualizzato proposto dall'UVG;
- Il Servizio non sia in grado di rispondere a particolari bisogni dell'ospite.

In ciascun caso di dimissione il Soggetto Gestore garantisce:

1. predisposizione, nei tempi previsti dalla legge e ove richiesto, della documentazione per la dichiarazione dei redditi relativa al periodo di permanenza in servizio nell'anno;
2. chiusura formale del contratto;
3. lettera di dimissione del medico di Struttura, salvo i casi di dimissione conseguente a ricovero ospedaliero;
4. fornitura di documentazione e di dati, su richiesta di utente e familiari, quali:

copia della cartella sociosanitaria dell'utente o di sua parte (a rimborso), certificazione del periodo di ricovero effettuato;

5. impegno a garantire la continuità di presa in carico raccordandosi ad eventuale altro gestore di servizio tramite disponibilità al confronto diretto e predisposizione/consegna dei documenti necessari.

Dimissione per mancato pagamento retta: viene applicato quanto previsto dall'art 12 del Contratto di Servizio.

- L'utente che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso". Il Soggetto Gestore o suo incaricato invia all'utente moroso, tempestivamente, un primo sollecito di pagamento a mezzo raccomandata avente valore di costituzione in mora, dandone comunicazione anche al committente. Nel sollecito il soggetto gestore dovrà indicare le modalità di pagamento e il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento indicando le conseguenze in caso di inadempimento.

- In caso di inadempienza al sollecito, il Gestore convoca l'ospite e/o i familiari (o, se presente, l'amministratore di sostegno/tutore) per concordare un piano di rateizzazione del debito maturato, con l'eventuale supporto del responsabile del caso; all'incontro parteciperà un referente dei servizi sociali territoriali.

- In caso di mancato accordo sul piano di rateizzazione o di inadempimento del piano stesso o comunque nei casi in cui la morosità persista, i soggetti gestori o loro incaricati, intraprendono le procedure di recupero del credito, anche tramite vie legali.

- In tal caso, all'utente moroso il soggetto gestore addebita il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.

- Qualora l'utente moroso (o il familiare/amministratore di sostegno/tutore) non si impegni al ripiano del suo debito, sottoscrivendo un apposito piano di rientro, o se pur avendolo sottoscritto, non vi adempia, il gestore invia una segnalazione ai servizi sociali territorialmente competenti, che effettuano, entro massimo 60 gg. Una valutazione della situazione socio economica dell'utente, stabilendo se concedere un contributo integrativo a copertura della quota di contribuzione o se autorizzare la dimissione dell'utente dalla struttura, di concerto con il gestore.

- Decorso il termine di cui al comma precedente, o comunque dal momento in cui viene definita la dimissione a quello in cui tale dimissione verrà fisicamente effettuata, sarà garantita al gestore la copertura della quota di contribuzione dell'utente. Conseguentemente il Comune si riserva di procedere al recupero del credito nei confronti dell'utente, per quanto di competenza.

Le dimissioni devono avvenire entro le ore 10,00. Qualora non venga rispettato l'orario indicato la retta alberghiera è dovuta per l'intera giornata.

La Struttura definisce un proprio protocollo operativo interno **in caso di decesso dell'ospite**.

CENTRO DIURNO PER ANZIANI ACCREDITATO

Per accedere al Centro Diurno è necessario contattare l'assistente sociale, responsabile del caso, del territorio di residenza. Attraverso l'Unità di Valutazione Multidimensionale del Distretto dell' AUSL l'assistente sociale attiva un percorso di valutazione dei bisogni socio-assistenziali e sanitari che termina con un progetto specifico.

L'ingresso sarà preceduto da un colloquio informativo con il Coordinatore responsabile di struttura e altri operatori per raccogliere informazioni sull'utente e per provvedere ad adempiere a tutti gli atti relativi all'ammissione.

In sede di tale colloquio verrà fornita la Carta dei Servizi, l'autorizzazione al trattamento dei dati personali e l'impegno al pagamento della retta sarà sottoscritto da un familiare o da altra persona di fiducia, la quale si rende in tal modo referente per tutti i problemi riguardanti l'anziano.

Per quanto attiene l'accoglienza, dimissioni e rette si rinvia ai capitoli sui Centri Diurni nel dettaglio ivi compresa la regolamentazione dell'accesso ai posti a libero mercato.

3.3. SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

3.3.1. ATTIVITA' DI CURA SANITARIA

Il servizio di cura sanitaria ha lo scopo di garantire la salute ed il benessere degli Utenti attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione.

L'ASP è convenzionata con l'Azienda USL della Romagna ed adotta pertanto, in materia di trattamenti sanitari, linee guida, protocolli e procedure della stessa Azienda USL, garantendo la corretta applicazione ed il monitoraggio sistematico delle modalità operative

Casa Residenza Anziani

Ai sensi dei contratti di servizio e della normativa regionale in materia di anziani non autosufficienti sono garantite presso le Case Residenza Anziani dall'Azienda Sanitaria Locale della Romagna, le seguenti prestazioni:

- coordinamento distrettuale dell'attività medica;
- assistenza medica di diagnosi e cura;
- assistenza infermieristica;
- assistenza riabilitativa;
- coordinamento attività sanitarie;
- trasporti sanitari;

- ausili protesici personalizzati;
- dispositivi diagnostici terapeutici per utenti diabetici;
- dispositivi medici per il trattamento di persone con patologie riconosciute ai fini dell'esenzione;
- pompe per la nutrizione enterale e parenterale;
- ossigeno per ossigeno terapia;
- assistenza medica specialistica, secondo procedure e protocolli dell' AUSL della Romagna;
- attività di prevenzione infezioni;
- assistenza farmaceutica: l'AUSL della Romagna assicura a favore degli anziani ospitati la fornitura di farmaci e dispositivi medici di uso corrente e prodotti per l'alimentazione artificiale, con esclusione dei presidi per l'incontinenza e del materiale di medicazione. Potranno essere addebitati costi aggiuntivi esclusivamente per acquisti di farmaci che non possono essere posti a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Per eventuali emergenze sanitarie è garantito un immediato e tempestivo ricovero presso strutture dell' AUSL della Romagna, tramite il servizio di emergenza. In caso di ricovero al pronto soccorso o in ospedale la famiglia è prontamente informata.

Centro Diurno

Ai sensi della normativa regionale in materia di anziani non autosufficienti, nel Centro Diurno è garantita l'assistenza infermieristica relativa al controllo della salute e somministrazione dei farmaci forniti dagli ospiti stessi, su prescrizione del proprio medico di base e l'assistenza riabilitativa in relazione a quanto prevista nei Piani Individuali di Assistenza.

3.3.2. ATTIVITA' DI CURA ASSISTENZIALE

Casa Residenza Anziani

Il servizio di assistenza alla persona è assicurato da Operatori Socio Sanitari attraverso modalità di intervento che privilegiano la persona, le sue esigenze e le potenzialità residue.

Le prestazioni assicurate sono:

- assistenza tutelare diurna e notturna;
- svolgimento e/o aiuto nelle attività della vita quotidiana (alzata, vestizione, deambulazione, mobilitazione, messa a letto, alimentazione, ecc.);
- igiene e cura della persona dell'aspetto e degli abiti;
- cambio periodico durante il giorno e la notte dei presidi monouso per l'incontinenza;
- sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico-fisiche generali;
- organizzazione quotidiana di attività occupazionali e di animazione .

Centro Diurno

Il servizio di assistenza alla persona è assicurato da Operatori Socio Sanitari attraverso modalità di intervento che privilegiano la persona, le sue esigenze e le potenzialità residue.

Le prestazioni assicurate sono:

- assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni della vita quotidiana;
- igiene e cura della persona dell'aspetto e degli abiti al bisogno;
- aiuto nella somministrazione pasti;
- organizzazione quotidiana di attività occupazionali e di animazione.

3.3.3. ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Casa Residenza Anziani e Centro Diurno

Le attività di animazione sono assicurate da animatori sociali.

Gli obiettivi dell'animazione sono:

- sostenere e stimolare le attività mentali non completamente compromesse intervenendo sulle potenzialità residue sia funzionali che cognitive;
- conservare il più alto livello di autonomia possibile;
- favorire la socializzazione.

Per raggiungere tali obiettivi vengono predisposti progetti di attività individuali e di gruppo rispetto ad attività occupazionali ricreative, riabilitative, manuali, di stimolazione cognitiva e vengono predisposti programmi di iniziative interne e programmi di partecipazione ad iniziative esterne.

3.3.4. PRESIDI PER L'INCONTINENZA

Casa Residenza Anziani

L'ASP fornisce i seguenti prodotti:

- per la cura e l'igiene della cute;
- pannoloni di varie taglie, di diversi livelli di assorbenza e in materiale traspirante;
- traverse monouso.

Centro Diurno

I presidi per l'incontinenza sono forniti dalla famiglia.

3.3.5. AUSILII

Casa Residenza Anziani

L'ASP garantisce la fornitura degli ausili necessari alla prevenzione e alla deambulazione.

La valutazione del bisogno e l'individuazione degli ausili necessari è di competenza del personale sanitario.

Centro Diurno

Gli ausili sono forniti dalla famiglia.

3.4 SERVIZI DI SUPPORTO

Ristorazione

Preparazione dei pasti e menù.

La gestione della cucina e il processo di preparazione dei pasti avviene adottando procedure nel rispetto rigoroso di principi di salubrità ed igienicità (HACCP).

Il menù proposto è stagionale (invernale ed estivo), ruota su quattro settimane e tiene conto, nella sua formulazione, sia dei desideri espressi dagli anziani, con possibilità di scelta fra diversi primi piatti e diverse pietanze, sia di diete particolari e personalizzate.

I menù sono affissi presso i nuclei e le sale da pranzo.

I pasti vengono serviti sotto il controllo del personale che garantisce la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno individuale e assicura che ciascun ospite assuma il pasto secondo la dieta alimentare definita nel PAI.

Il menù è di norma servito nelle sale da pranzo, ma agli utenti, che per vari motivi non possono consumare i pasti in sala, è assicurato il servizio in camera.

Il servizio garantisce la fornitura della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. Oltre ai pasti principali è previsto un apporto di bevande, fredde e calde, durante l'intera giornata.

Guardaroba e Lavanderia

Il servizio di lavanderia e guardaroba è svolto presso la lavanderia interna delle Case Residenza e assicura il lavaggio, la stiratura, le piccole riparazioni e lo smistamento degli indumenti personali degli Anziani ospiti.

Sanificazione e Pulizie

Per le pulizie quotidiane e straordinarie degli ambienti la Casa si avvale di personale di ditte esterne che opera ai sensi della normativa vigente e con l'utilizzo di prodotti certificati. Viene assicurata la pulizia e l'igiene quotidiana delle camere e dei locali comuni, secondo il programma e le procedure definite dal Piano di pulizia e sanificazione.

Parrucchiere e barbiere: è assicurato agli ospiti il servizio di barbiere e parrucchiera.

Podologia: un servizio di pedicure è messo a disposizione degli ospiti della casa.

Trasporto: la Casa organizza e predispone gli appuntamenti e il trasporto sanitario per le visite specialistiche presso i servizi sanitari pubblici e/o presso medici privati. Inoltre, il personale della Casa si fa carico della consegna dei campioni biologici, del ritiro dei referti per gli esami di laboratorio.

Telefono: la Casa mette a disposizione degli ospiti il servizio telefonico.

Televisori: le Case Residenza dispongono di televisori ubicati nei soggiorni. Il canone RAI è a carico della struttura.

Assistenza religiosa: nel rispetto di ogni anziano ospite, viene garantita l'assistenza religiosa richiesta.

Volontariato: presso la Casa Residenza operano volontari nell'ambito dei progetti di animazione e altri progetti sociali e culturali che si svolgono durante il corso dell'anno.

Presso ogni struttura, al piano terra, sono disponibili distributori automatici di bevande calde, bibite e snacks.

3.5 IL PERSONALE ASSISTENZIALE

Coordinatore di struttura responsabile dei servizi della struttura.

Raa (Responsabile Attività Assistenziale) ha un ruolo di fulcro in quanto crea il raccordo con tutte le figure professionali rispetto all'analisi dei bisogni, al passaggio di informazione e alla definizione degli obiettivi e relativi interventi. Inoltre indirizza, controlla e verifica il personale assistente.

Operatori Socio Sanitari garantiscono le prestazioni di assistenza diretta e relazionali alla persona. Gli interventi sono rivolti a dare risposte ai bisogni primari e secondari dell'utenza al fine di rispondere agli obiettivi di autonomia, mantenimento e recupero delle capacità residue.

Medico garantisce le attività mediche di diagnosi e cura.

Responsabile attività sanitarie garantisce l'organizzazione delle attività sanitarie a livello aziendale, cura i rapporti con l'AUSL di Ravenna.

Infermieri professionali garantiscono in autonomia le prestazioni assistenziali infermieristiche, operano in collaborazione con il medico relativamente alla cura dell'utenza.

Terapista della riabilitazione garantisce prestazioni riabilitative e di supporto agli operatori per dare continuità alle prestazioni di riattivazione e mantenimento, rieducazione delle capacità degli utenti. Propone gli ausili e protesi e ne verifica l'efficacia, collabora inoltre con le figure dell'area sanitaria.

Animatore elabora e propone il programma di nucleo/struttura delle attività di animazione e ne assicura la realizzazione con il contributo delle altre figure professionali.

Capitolo IV – LA QUALITA' DEI SERVIZI

4.1 STANDARD DI QUALITA' E SISTEMA DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità sono intesi come livelli medi nel raggiungimento degli obiettivi che il servizio si è posto per garantire la trasparenza dei processi, la verificabilità dei risultati e la partecipazione di tutti i soggetti coinvolti al percorso di miglioramento continuo del servizio.

A tal fine è stato predisposto un sistema di monitoraggio che consente alla struttura di rilevare periodicamente i risultati conseguiti, di valutare la qualità erogata e di migliorare la propria organizzazione

Al fine di rendere tutto il personale responsabile del proprio ruolo e dei propri comportamenti, ed affinché sia l'ospite che l' ASP abbiano parametri oggettivi di riferimento, per valutare ciò sono stati definiti degli standard di prestazione per i servizi erogati, in linea con gli indicatori regionali.

Gli standard formalizzati e sui quali c'è l'impegno nei confronti dei cittadini e degli utenti si riferiscono ai principi di qualità del servizio indicati nella normativa per l'accreditamento socio-sanitario.

STANDARD DI QUALITA'

AREA: PRESTAZIONI ASSISTENZIALI SOCIO-SANITARIE

STANDARD	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Tutti gli utenti effettuano un bagno completo ogni 7 giorni	n. 4 bagni completi effettuati mensilmente da ogni utente	Programma settimanale e rilevazione attività informatizzata
A tutti gli utenti è garantita l'igiene quotidiana e al bisogno	N di utenti cui è garantita l'igiene quotidiana e al bisogno	Verifica sul campo
Tutti gli utenti quotidianamente vengono alzati da letto prevedendo anche alzate differenziate, salvo diversa prescrizione sanitaria	N utenti alzati dal letto quotidianamente sul totale degli utenti	Programma alzate Scheda PAI Scheda letto
A tutti gli utenti incontinenti è garantito il cambio del pannolone come da programma individualizzato e ogni volta ci sia la necessità	N cambio quotidiani del pannolone per gli utenti incontinenti	Modulo specifico
A tutti gli utenti viene elaborato il Piano Assistenziale Individuale e viene garantita la sua revisione almeno due volte l'anno	N di Piani Assistenziali Individuali scritti sul totale degli utenti. N revisioni PAI annuale per utente	Scheda PAI
Per gli utenti che possono trarne beneficio vi sono programmi di riabilitazione quotidiana	N utenti a cui viene attuato il programma	Verifica da rilevazione attività riabilitative informatizzate Scheda PAI
Ogni giorno vengono svolte attività di socializzazione e animazione individuali o di gruppo	N utenti che quotidianamente partecipano	Consegna di reparto Diario individuale

Almeno una volta al mese vengono organizzate attività ricreative a livello di struttura o trasversali ai singoli reparti	N attività ricreative organizzate mensilmente	Progetto annuale dell'animazione / consegne di reparto
A tutti gli utenti vengono garantite visite mediche ed esami ematochimici programmati, oltre alle visite e prestazioni urgenti/necessarie al bisogno	N di visite e esami programmati	Verifiche da Consegna degli Operatori Sanitari e Cartella Clinica

AREA: PRESTAZIONI ALBERGHIERE

STANDARD	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Vengono garantiti pasti personalizzati secondo necessità terapeutiche e/o che richiedano prodotti dietetici	Numero delle diete elaborate in pasti personalizzati	Numero richieste mediche per diete personalizzate
Viene garantita la possibilità di chiedere variazioni al menù giornaliero	N richieste variazioni	Dichiarazione responsabili cucina e responsabili dei reparti- modulistica prenotazione pasti
A tutti gli utenti è garantito il cambio degli indumenti giornalmente e/o al bisogno	N utenti a cui è garantito il cambio degli indumenti	Verifica sul campo
A tutti gli utenti è garantito il cambio completo della biancheria del letto almeno ogni 7 giorni e ogni volta ci sia la necessità	N cambio biancheria del letto	Verifica sul campo Programma settimanale
A tutti gli utenti viene garantita la pulizia della camera almeno 1 volta al giorno	Programma come da capitolato	Verifica sul campo
Possibilità di usufruire di prestazioni di parrucchiere e barbiere	Presenza di una parrucchiera e/o di un barbiere	Report specifico Agenda specifica
Sono garantite prestazioni di pedicure	Presenza di una pedicure	Report specifico
In ogni struttura è presente un distributore automatico di bevande calde e fredde	Installazione di distributori di bevande	Verifica sul campo
In ogni struttura è disponibile un telefono ad uso degli utenti	Presenza del/dei telefoni	Verifica sul campo

AREA: DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

STANDARD	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
L'Azienda si impegna ad aggiornare almeno a cadenza biennale la Carta dei Servizi	N aggiornamenti	Carta dei Servizi aggiornata
L'Azienda distribuisce la Carta dei Servizi agli Enti istituzionali interessati	N Enti a cui è stata distribuita	Lista di distribuzione
Al momento dell'ingresso viene consegnata ad ogni utente/familiare la Carta dei Servizi	N di nuovi utenti/famigliari a cui viene distribuito	Modulistica firmata
Ogni operatori è identificato con nome, cognome e funzione attraverso un cartellino di riconoscimento.	N operatori con il cartellino visibile	Verifica sul campo
All'interno della Azienda vengono eseguite rilevazione sulla qualità percepita	N questionari somministrati annualmente	Somministrazione del questionario. Elaborazione e diffusione dei risultati
All'interno delle strutture viene svolto almeno un incontro assembleare annuale e incontri programmati con l' Organismo di rappresentanza dei famigliari (ORF)	N assemblee con i famigliari annuale N incontri ORF	Modulo attestazione partecipazione

4.2 RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

La percezione della qualità espressa da Utenti e/o famigliari è uno degli elementi sui quali l' ASP basa le proprie valutazioni e scelte per mantenere e migliorare la qualità della vita degli ospiti e del Servizio

La struttura, una volta l'anno, svolge un'analisi sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato. L'indagine viene effettuata attraverso questionario(somministrato a ospiti e famigliari), intervista diretta (durante la condivisione del PAI), assemblee ed incontri tra i familiari, utenti e i responsabili delle strutture. I risultati dell'indagine sulla qualità percepita consentono alla struttura di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento di cui verrà periodicamente data informazione.

Tutte le segnalazioni o i reclami pervenuti alla struttura vengono registrati e gestiti e monitorati insieme alle altre indicazioni sul grado di soddisfazione.

Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento è pianificato annualmente ed è coerente rispetto alle risorse economiche, tecniche ed organizzative rese disponibili.

5.1 Modalità di informazione e partecipazione di ospiti e famigliari

La Struttura garantisce una corretta partecipazione, informazione e coinvolgimento di utenti, famigliari o terzi in loro rappresentanza, attraverso modalità strutturate.

Prima dell'ingresso utenti e famigliari ricevono informazioni :

- su procedure che regolano l'erogazione delle attività del servizio e su iniziative di loro interesse, sulle procedure che regolano l'accesso, il funzionamento e l'organizzazione della struttura, sui costi dei servizi erogati.

Durante la permanenza in struttura utenti e famigliari:

- sono informati tempestivamente di tutte le problematiche sanitarie ed assistenziali, sono coinvolti nella condivisione del PAI;
- sono coinvolti nelle iniziative di socializzazione organizzate all'interno e/o all'esterno della struttura ed è garantita loro l'informazione di carattere personale attraverso colloqui individuali o comunicazioni scritte;
- possono trovare tutte le informazioni di interesse comune a carattere generale sulle iniziative e le attività della struttura nelle bacheche collocate all'ingresso principale della casa.

Sono inoltre organizzati:

- incontri periodici con l'Organismo di Rappresentanza dei famigliari per condividere l'organizzazione e la pianificazione delle attività;
- almeno una assemblea all'anno per utenti e famigliari;
- una volta l'anno si effettua una rilevazione sulla qualità percepita attraverso la somministrazione di un questionario.

5.2 Diritti degli ospiti e dei famigliari

L'ospite ha diritto:

- ad essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della libertà personale, della dignità di individuo, della salvaguardia della privacy, della personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza;
- di esercitare il proprio credo religioso, orientamento politico e sociale;
- a partecipare ad attività ricreative, sociali, religiose, comunitarie e ad essere aiutati a raggiungere i luoghi ove queste si svolgono.

L'ospite, il famigliare e/o il rappresentante legale hanno diritto:

- ad essere ascoltati, a esprimere proposte, richieste, preoccupazioni ed eventuali lamentele sul trattamento ricevuto;

- a ricevere un'informazione comprensibile, costantemente aggiornata, sulle prestazioni ricevute;
- ad individuare tutto il personale mediante cartellini di identificazione;
- a utilizzare gli spazi comunitari nel rispetto delle regole di convivenza.

5.3 Trattamento dei dati personali e privacy, proposte, suggerimenti, osservazioni

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679, si informa che:

- a) i dati personali forniti e raccolti in occasione della presente procedura saranno utilizzati esclusivamente in funzione e per i fini della procedura di cui trattasi e saranno altresì conservati sino alla conclusione del procedimento presso il responsabile del procedimento;
- b) il trattamento dei dati personali sarà improntato a liceità e correttezza nella piena tutela dei diritti dei concorrenti e della loro riservatezza;
- c) in relazione ai suddetti dati l'interessato potrà esercitare i diritti previsti dal Regolamento UE 2016/679;

Il Titolare del trattamento dei dati è il Direttore dell'ASP.

Tutela, proposte, suggerimenti, osservazioni e reclami

L'ASP assicura la tutela degli ospiti e dei loro familiari garantendo la possibilità di avanzare suggerimenti, proposte e sporgere eventuali reclami in merito ai servizi prestati; questo al fine di conoscere e capire i problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento.

I cittadini possono presentare suggerimenti, osservazioni, proposte e reclami compilando il modulo appositamente predisposto dall'Ente, disponibile presso le Case Residenze e i Centri Diurni.

I reclami verranno gestiti con le indicazioni previste nell'apposita procedura aziendale di gestione dei reclami. Reclami e lettere anonime non verranno considerati.

5.4 Regole per la vita comunitaria

Al fine di tutelare gli ospiti e salvaguardarne la libertà, nella consapevolezza della difficoltà di armonizzare i bisogni e le aspettative e le individualità, sono state stabilite alcune basilari regole di convivenza che tutti sono tenuti a rispettare.

I familiari sono invitati:

- a portare rispetto agli altri anziani ospiti e ai loro famigliari, al personale e, in generale, a rispettare le regole della vita comunitaria. Coloro che daranno motivo a rilievi per comportamenti non rispettosi delle regole o non consoni al luogo saranno invitati dall'ASP ad assumere un atteggiamento rispettoso ed adeguato. Qualora la diffida non sortisca effetti positivi e l'atteggiamento offensivo o contrario alle regole permanga, arrecando pregiudizio all'organizzazione ed alla serenità dell'intero reparto, l'ASP si riserva di chiedere l'allontanamento delle persona ed avviare la procedura di dimissione dell'anziano in accordo con il SAA;

- ad avere il massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e riservatezza degli ospiti nel loro complesso;
- a non trattenere oggetti di valore e somme di denaro nelle stanze, per le quali la Direzione declina ogni responsabilità. La struttura svolge funzioni di depositario a titolo gratuito;
- ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante le visite mediche e durante l'igiene degli ospiti e le pulizie, al fine di assicurare il rispetto della privacy e per consentire il lavoro degli operatori;
- a non consegnare direttamente agli anziani alimenti, medicine o altri oggetti che potrebbero arrecare danni, se non dopo aver preventivamente informato il personale sanitario e attenendosi scrupolosamente alle indicazioni da essi fornite;
- a mantenere un comportamento, durante la somministrazione dei pasti, che garantisca il rispetto delle norme igieniche: rimanere accanto al proprio caro, non girare per la sala pranzo, non avvicinarsi al carrello porta vivande;
- ad attenersi alle indicazioni fornite dal personale sanitario ed assistenziale in caso di aiuto nell'assunzione del pasto. E' vietato somministrare il pasto ad altri ospiti;
- in caso di uscite dalla struttura, ad informare il personale in servizio e a sottoscrivere l'apposita modulistica. Resta inteso che, durante le uscite, gli ospiti sono affidati alla tutela di chi li accompagna.

Tutto il personale in servizio si impegna a:

- garantire tutti i diritti degli ospiti;
- trattare gli ospiti con rispetto, cortesia e a rispondere ai loro bisogni;
- rispettare il codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni;
- indicare le proprie generalità e le mansioni svolte nei rapporti con soggetti esterni e nelle comunicazioni telefoniche;
- non fare commenti ad alta voce nelle zone comuni riguardanti gli ospiti e gli altri operatori;
- astenersi dal divulgare, sotto qualsiasi forma e senza autorizzazione dei responsabili, notizie sulle condizioni e sullo stato di salute degli ospiti, essendo soggetto inoltre, laddove applicabile, al vincolo del segreto professionale;
- non utilizzare i telefoni cellulari personali nei reparti.

A tutti coloro che frequentano la casa a qualsiasi titolo è fatto obbligo di:

- rispettare le regole di comportamento contenute nella Carta dei Servizi;
- rispettare la privacy;
- rispettare la quiete;
- rispettare il divieto di fumare;
- rispettare gli orari di visita stabiliti.

5.6 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'ASP, sarà inserita nel sito www.aspravennacerviarussi.it e periodicamente verrà aggiornata per essere sempre più vicina alle necessità informative degli utenti attuali e di quelli potenziali.