CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA PROTETTA

“Vittorio Emanuele II”

(Ai sensi dell’Allegato A) D.G.R. Marche n. 1412/2023)

Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. del

Azienda di Servizi alla Persona “Vittorio Emanuele II”
Via Santa Caterina n. 13 – 60044 Fabriano (AN) – Tel. 0732 3475
e-mail: ufficio.segreteria@aspfabriano.it pec: amministrazione@pec.aspfabriano.it
sito web: www.aspfabriano.it

Sommario

Definizione 4
Residenza protetta “Vittorio Emanuele II” - Presentazione 4
Orario e modalità delle visite dei familiari: 4
1. Struttura Polifunzionale “Vittorio Emanuele II” - Residenza Protetta 5
1.1 Requisiti funzionali 5
1.2 Indicatori di valutazione 5
1.3 Riferimenti normativi 5
1.4 La Capacità ricettiva 5
1.5 I requisiti strutturali 6
2. Modalità di accesso e dimissioni 7
2.1 L’istruttoria della domanda di ammissione 7
2.2 Rivalutazione della situazione individuale 7
2.3 Autorizzazione all’ingresso 7
2.4 L’accoglienza dell’ospite 8
2.5 Impostazione del piano di assistenza individualizzato (PAI) 8
2.6 Arrivo dell’ospite 8
2.7 Colloquio con l’infermiere 9
2.8 Osservazione e registrazione dei dati 9
2.9 Definizione delle attività amministrative 9
3. Requisiti organizzativi 9
3.1 I servizi e le attività 9
3.2 Trasferimento posto letto 10
3.3 Interruzione del servizio (dimissioni) 10
3.4 Partecipazione al costo dei servizi 10
3.5 Modalità di pagamento 11
3.6 Polizze assicurative 11
3.7 Assenze dalla struttura 11
3.8 Ricoveri di sollievo 12
3.9 Rapporti con il personale 12
4. I servizi socio assistenziali 12
4.1 Assistenza sanitaria 12
4.3 Le attività assistenziali indirette 13
4.4 Servizi medico infermieristici 13
4.5 Servizi alberghieri 14
4.6 Servizi di supporto 14
4.7 Il personale 14
4.8 Formazione ed aggiornamento del personale 14

4.9 La giornata nella Residenza 15
5. Metodologia assistenziale 15
5.1 L'assistenza personalizzata 15
6. Diritti degli ospiti 16
6.1 Libertà di uscita e di movimento all'interno della struttura 16
6.2 Regole di vita comunitaria 16
6.3 Volontariato 17
7. RECAPITI E ORGANIGRAMMA RESIDENZA PROTETTA "VITTORIO EMANUELE II" DI FABRIANO. 17
8. MODULO PER IL RECLAMO 19

Definizione

La Carta dei servizi ha lo scopo di definire la natura e le modalità organizzative dei vari servizi rivolti alla popolazione anziana e di disciplinarne l'utilizzo.

Residenza protetta "Vittorio Emanuele II" - Presentazione

L'Azienda pubblica dei servizi alla persona "Vittorio Emanuele II" di Fabriano ispira ed orienta la propria attività al rispetto delle finalità e dei principi indicati nella Legge 328/2000.
La Residenza Protetta "Vittorio Emanuele II" è ubicata nel centro storico della città di Fabriano, in posizione panoramica, sull'antico Colle di Castelvecchio.
L'edificio che la ospita è stato ristrutturato nel 1996, con l'obiettivo di trasformare l'antica struttura (ex Convento) in una Residenza moderna e funzionale e renderla idonea a rispondere in modo organico ai bisogni degli anziani ospiti.
La Residenza Protetta è costituita da due nuclei assistenziali per un totale di 71 posti letto, di cui 58 p.l. di Residenza protetta ed un nucleo di 13 p.l. di Residenza protetta demenze e fa parte di una Struttura Polifunzionale che prevede anche un Centro diurno Alzheimer per anziani con 24 posti.
I nuclei di Residenza Protetta si configurano come unità strutturali ed organizzative di base, con spazi al cui interno sono organizzate aree abitative che ospitano un numero adeguato di posti letto e sono dotate di servizi necessari alla vita comunitaria degli anziani.
Ogni nucleo è composto da una zona giorno e da una zona notte, ed è dotato di ausili specifici per le persone disabili così da coniugare comfort e sicurezza.
Nel nucleo la persona è al centro dell'azione organizzativa, tutte le diverse figure professionali interagiscono ed elaborano i programmi assistenziali personalizzati di intervento.
In ogni nucleo le persone vengono accolte ed aggregate in base agli aspetti funzionali, comportamentali ed alle capacità relazionali di ciascun ospite. Il piano di lavoro del nucleo è adattato alle specifiche esigenze del gruppo di anziani ospitati. Ad ogni nucleo è assegnato un numero di Operatori Socio Sanitari (OSS) dedicato e adeguato a soddisfare i bisogni essenziali degli ospiti residenti; in ogni caso sono rispettati gli standard assistenziali minimi stabiliti dalle normative e/o dalla convenzione AST Regionale in vigore.

Orario e modalità delle visite dei familiari:

I familiari degli ospiti residenti sono invitati ad effettuare visite costanti, affinché non si interrompa la normale continuità affettiva con i loro parenti.
E' possibile visitare i propri familiari tutti i giorni, nelle fasce orarie dalle 10:30 alle 11:30 e dalle 14:30 alle 16:30. Si accede alla struttura previo appuntamento, solo al fine di monitorare il flusso degli ingressi, mediante prenotazione con le seguenti modalità:

- accesso ad apposito portale;
- canale whatsapp;
- telefonicamente.

Al pari degli utenti, tutti i familiari/referenti e visitatori, sono tenuti obbligatoriamente a rispettare le normali regole di vita comunitaria e ad adottare un atteggiamento ed un abbigliamento decorosi ed idonei al contesto (divieto di urla, schiamazzi, rispetto e cura dei locali e degli arredi, etc.).

1. Struttura Polifunzionale “Vittorio Emanuele II” - Residenza Protetta

1.1 Requisiti funzionali

La Residenza Protetta “Vittorio Emanuele II” fornisce servizi di assistenza residenziale destinati ad un’utenza di anziani non autosufficienti che necessitano di una assistenza residenziale a permanenza, assicurando un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnato da un livello elevato di assistenza tutelare ed alberghiera.
Tale servizio è rivolto ad anziani prioritariamente residenti nel Comune di Fabriano e nell’Ambito territoriale 10, che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età.
L’Istituzione ha l’obiettivo di provvedere al benessere dell’anziano a cui vengono garantite le seguenti prestazioni:

- Giornata alimentare composta da: colazione, pranzo, cena, bevanda a metà mattinata e merenda pomeridiana; diete speciali per patologie su prescrizione medica;
- Igiene personale quotidiana e bagno ad immersione ogni 9/10 giorni;
- Igiene e pulizia quotidiana della camera di appartenenza;
- Rifacimento quotidiano del letto con cambio lenzuola a giorni alterni e al bisogno;
- Servizio lavanderia dei capi personali e guardaroba;
- Servizio di podologia a cadenza bimestrale e comunque ove necessario;
- Servizio di fisioterapia a cadenza settimanale, di cui 10 minuti di attività al giorno agli ospiti della Residenza Protetta Demenze;
- Attività di socializzazione/animazione;
- Servizio parrucchiere/barbiere (La struttura mette a disposizione i propri spazi per eventuali interventi a carattere privato di parrucchieri e barbieri esterni);
- Servizio religioso.

1.2 Indicatori di valutazione

- Svolgimento di riunioni di nucleo mensili con un referente di ogni profilo professionale;
- Verifiche dei servizi da parte degli addetti dell’ASP;
- Somministrazione annuale del questionario di gradimento.

1.3 Riferimenti normativi

- L.R. 20/2002 e relativi regolamenti attuativi e L.R. n. 21/2016;
- Convenzione AST Regionale per Residenza Protetta;
- Carta dei Servizi dell'ASP “Vittorio Emanuele II”.

1.4 La Capacità ricettiva

La capacità ricettiva della Residenza Protetta è di 71 posti, dislocati al primo piano dell’edificio, disposti in camere singole e doppie, di cui n. 13 in regime di Residenza protetta demenze.
Al piano terra sono presenti spazi collettivi e locali di servizio:

- un chiostro chiuso e riscaldato, dotato per tutto il percorso di un corrimano, arredato con diversi tavoli, sedie e divani che permettono la sosta degli ospiti;
- una palestra attrezzata per la ginnastica dolce;

- un locale di parrucchieria;
- un soggiorno con biblioteca, televisione e divani;
- una sala mensa;
- n. 2 ascensori (di cui 1 monta lettighe);
- giardino esterno con panchine e locale coperto per soste ed attività all'aperto;
- una camera ardente.

1.5 I requisiti strutturali

La RP ha il suo fondamento strutturale nel nucleo, in quanto valorizza il ruolo della residenzialità come luogo di vita quotidiana degli ospiti.
Le camere sono ampie e confortevoli, al fine di garantire facilità di movimento sia per le operazioni assistenziali che per l'autonomia degli ospiti. Gli arredi presenti coniugano il bisogno di sicurezza e funzionalità con l'armonia tipica delle abitazioni.
In ogni nucleo di Residenza protetta è presente un'ampia sala soggiorno - pranzo con l'obiettivo di favorire la vita di relazione, un angolo salotto dotato di TV, un angolo cottura, un'infermeria, un bagno assistito e locali di servizio.
La Residenza possiede le caratteristiche strutturali adeguate per accogliere persone anziane non autosufficienti, attraverso l'assenza di barriere architettoniche e la presenza di ascensore e monta lettighe.
Le camere hanno una superficie idonea a consentire ampia possibilità di movimento per le carrozzine e manovre assistenziali (di superficie non inferiore a mq. 9,60 per le camere singole e non inferiore a mq. 14,40 per quelle doppie).
I servizi igienici sono adeguati nel numero, nelle dimensioni e negli accessori. Sono presenti bagni per disabili, sia nelle camere da letto che negli spazi comuni.
Sono presenti inoltre:

- locali adibiti a bagno assistito, dotati di vasca doccia con gestione elettronica di tutte le funzioni;
- sollevapazienti elettronici;
- dispositivi di chiamata di allarme;
- luci di emergenza notturne;
- linee telefoniche a disposizione degli ospiti;
- TV in ogni ambiente destinato alla socializzazione e in ogni camera a richiesta degli ospiti;
- sistema di riscaldamento dotato di valvole termostatiche su ogni singolo elemento.

Sono presenti locali comuni multifunzionali per le attività di animazione e socializzazione per gli ospiti che conservano ancora alcune autonomie, i quali vengono impegnati in creazioni artistiche, aiutati da personale qualificato (animatrice/educatrice) oltre che da volontari AVULSS che di norma operano nella struttura.
Sono presenti spazi verdi attrezzati e fruibili dagli ospiti in carrozzina.
Al primo piano, in una zona centrale, è situata una cappella dove ogni settimana viene celebrata la funzione religiosa alla quale gli ospiti sono liberi di partecipare.
L'organizzazione degli spazi interni garantisce il massimo di fruibilità di ogni ambiente, il rispetto della privacy ed il mantenimento dei livelli di autonomia personale.
La Residenza inoltre dispone delle seguenti attrezzature a norma con le disposizioni di legge vigenti in materia:

- letti elettrici e manuali articolati con sponde;
- materassi e cuscini antidecubito in funzione alle necessità;
- apparecchiature mobili per la somministrazione di ossigeno;
- ausili per la mobilità ed il mantenimento delle autonomie residue;
- attrezzature per il sollevamento e cambio postura;
- cuscini, materassi e coperte ignifughe;
- corrimano a parete nei percorsi principali.

2. Modalità di accesso e dimissioni

2.1 L'istruttoria della domanda di ammissione

L'accesso alla Residenza Protetta "Vittorio Emanuele II" avviene solo a seguito di parere favorevole dell'Unità Operativa Integrata (UVI) secondo la seguente procedura:

- richiesta dell'interessato o di chi è civilmente obbligato o del Medico di Medicina Generale, delle strutture ospedaliere o dei Servizi sociali del Comune, corredata da scheda compilata dal sanitario utilizzando la modulistica regionale destinata all'accesso al sistema delle cure domiciliari reperibile presso la struttura residenziale, il sito istituzionale dell'ASP, l'Ambito territoriale sociale 10 ed il Distretto Sanitario. La richiesta o la segnalazione va presentata presso il Punto Unico di Accesso (PUA AV2) del Distretto sanitario di Fabriano, situato a Fabriano in via Brodolini, 107;
- valutazione della domanda da parte dell'Unità Valutativa Integrata (UVI), sulla base delle modalità previste dalle norme vigenti ed elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI);
- inserimento dell'interessato con i requisiti per l'accesso alla Residenza Protetta nella lista di attesa di livello distrettuale / sovradistrettuale, la cui posizione è determinata dalla data di presentazione della domanda. L'ammissione in struttura oltre che dalla lista di attesa, può dipendere anche da eventuali condizioni di urgenza di natura sanitaria e/o sociale rilevate dall'Unità Valutativa Integrata (UVI), in presenza della disponibilità del posto idoneo;
- ingresso dell'ospite presso la Residenza Protetta, nel rispetto della lista di attesa di livello distrettuale e della disponibilità dei posti letto della Struttura.

L'UVI formula il suo giudizio sulla base di schede di valutazione certificate in grado di quantificare numericamente, attribuendo un punteggio, il livello di non autosufficienza e consentire una trasparente gestione delle liste di attesa, tenendo conto delle priorità sociali e sanitarie. Nella valutazione collegiale si tiene in giusta considerazione la tipologia di assistenza che la struttura ritenuta idonea è in grado di garantire con il proprio personale.
La valutazione multidimensionale analizza tutte le aree della autonomia dell'anziano, il grado di autosufficienza conservato, i bisogni specifici, anche sociali, la validità del supporto famigliare, etc.
Presso il PUA (Punto Unico di Accesso) è presente la lista di attesa degli ospiti valutati ed il regolamento, a garanzia della trasparenza delle decisioni collegiali.
L'ammissione alla residenza è sempre concordata con il Responsabile della struttura.

2.2 Rivalutazione della situazione individuale

Ogni successiva eventuale variazione delle condizioni psicofisiche dell'utente, che determini una variazione del livello di non autosufficienza e quindi del relativo carico assistenziale, sociale e sanitario, deve essere ugualmente effettuato dall'UVI entro 10 giorni dalla richiesta da parte del Responsabile della struttura.

2.3 Autorizzazione all'ingresso

Ogni qualvolta si rende disponibile un posto letto si procede ad una nuova ammissione secondo i requisiti di precedenza e idoneità al posto resosi disponibile (sesso, tipologia assistenziale, autonomia funzionale, caratteristiche comportamentali, etc.).
L'ammissione è preceduta dalla sottoscrizione di un contratto di ospitalità da parte dell'interessato personalmente o di un familiare o altra persona referente, a garanzia del pagamento della retta di ricovero e dell'accettazione delle regole di vita comunitaria della struttura.

2.4 L'accoglienza dell'ospite

L'accoglienza dell'ospite è preceduta da un colloquio con il Responsabile del nucleo di destinazione, volto alla conoscenza dei bisogni, delle abitudini di vita della persona e delle modalità assistenziali messe in atto dalla famiglia al fine di dare continuità allo stile di vita precedente.
Durante il colloquio viene pianificato nel dettaglio il ricovero dell'ospite.
Viene richiesto l'aggiornamento del certificato medico e della terapia in atto, se ci sono state variazioni rispetto a quelle indicate nel certificato medico esibito all'atto della presentazione della domanda.
Viene inoltre consegnato l'elenco degli indumenti e di ogni altra eventuale documentazione necessaria.

2.5 Impostazione del piano di assistenza individualizzato (PAI)

Il RAA sviluppa ed applica per ogni utente il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) predisposto dall'UVI. Il PAI viene semestralmente aggiornato ed adeguato riportando l'effettiva situazione sanitaria di ogni singolo ospite da parte del personale socio-assistenziale. Conseguentemente, l'individuazione della tipologia di prestazioni assistenziali da erogare, l'utilizzo degli ausili tecnici più idonei, la scelta e la tipologia del menù più appropriato, la selezione del posto letto ritenuto più idoneo, etc. sono di totale competenza del personale tecnico/assistenziale/sanitario che opera nella struttura in collaborazione con l'UVI. Resta inteso che gli ospiti ed i loro familiari saranno adeguatamente informati relativamente ad ogni prestazione e/o servizio erogato.

2.6 Arrivo dell'ospite

L'accoglienza dell'ospite viene organizzata dalla RAA del nucleo e dall'infermiera, l'anziano viene accompagnato nella propria camera, presentato al compagno di stanza ed agli altri ospiti e con gradualità gli vengono mostrati gli altri ambienti della struttura e il posto assegnatogli in sala da pranzo.
Anche i familiari vengono accolti con la stessa cura e personalmente informati dell'organizzazione della struttura.
La RAA registra nella cartella informatizzata tutte le informazioni relative all'utente, sia riguardanti le abitudini quotidiane, gli hobby, la storia personale, che il corredo consegnato al momento dell'ingresso e gli effetti personali.
La documentazione viene consegnata all'Ufficio Segreteria per essere custodita nella cartella personale dell'ospite.
Al pari di tutte le realtà comunitarie, la struttura non risponde di eventuali smarrimenti o perdite di oggetti personali e/o di valore (denaro, anelli, spille, bracciali, catenine, etc.), ma garantisce un servizio di custodia in cassaforte. L'ASP "Vittorio Emanuele II" declina ogni responsabilità per i valori conservati personalmente dagli ospiti nelle proprie stanze. La consegna in custodia in ogni caso non obbliga la struttura ad effettuare risarcimenti e/o riparazioni richieste in caso di furti e/o danneggiamenti di beni e/o denaro contante. Al momento dell'accettazione della custodia dei beni e/o del denaro di cui sopra, verrà rilasciata apposita ricevuta che dovrà essere esibita al momento della richiesta di restituzione dei medesimi.
All'atto dell'ingresso in struttura, ogni ospite deve disporre del corredo personale richiesto. Sarà cura del referente responsabile assistenziale del nucleo di appartenenza verificare periodicamente la dotazione del vestiario di ogni singolo ospite ed interpellare l'ospite stesso o il familiare referente per integrare il vestiario in caso di dotazione insufficiente o non più idonea.
Al momento dell'ingresso in struttura all'ospite viene assegnato il posto letto con relativo comodino, armadio e sedia. E' consentito il possesso di oggetti personali purché, a insindacabile giudizio della Direzione, compatibili con le norme di sicurezza vigenti e con lecaratteristiche dell'ambiente, previa firma di liberatoria nei confronti dell'ente in caso di danneggiamento e/o smarrimento. Nel rispetto delle normative di legge vigenti non è consentito collocare nelle camere assegnate ulteriore mobilia, ed è assolutamente vietato l'utilizzo di apparecchi elettrici per il riscaldamento, termocoperte, fornelli, ferri da stiro, etc.

L’utilizzo di radio o TV in camera è consentito solamente se non arreca disturbo ad altri ospiti. Compatibilmente con le loro condizioni psico-fisiche tutti gli ospiti vengono sempre coinvolti nelle attività socio-ricreative; i familiari/referenti che non desiderano tale coinvolgimento in favore dei propri cari, sono tenuti a formalizzare preventivamente tale richiesta.

2.7 Colloquio con l’infermiere

Il RAA, congiuntamente al personale infermieristico, effettua un colloquio con il familiare referente per conoscere dettagliatamente le condizioni di salute e le prescrizioni terapeutiche in atto che verranno trascritte nella cartella individuale informatizzata dell’ospite.

2.8 Osservazione e registrazione dei dati

Fin dal primo giorno dell’ingresso, gli OSS e gli infermieri del nucleo di appartenenza compileranno il diario assistenziale giornaliero che fa parte della cartella nursering predisposta per ogni ospite, registrandovi il suo stato di salute, comportamentale, gli interventi da eseguire e tutte le attività giornaliere svolte.

2.9 Definizione delle attività amministrative

Nella domanda di accesso ai servizi, ove richiesto, vanno riportati i nominativi di tutte le persone di riferimento dell'utente e, tra queste, deve essere individuato un solo ed unico referente autorizzato a intrattenere rapporti con la struttura e con gli altri familiari dell'interessato. Il referente unico è inoltre tenuto a:

- firmare la domanda di accesso ai servizi ed il relativo contratto di ospitalità in caso di incapacità legale dell'utente, rappresentanza volontaria dello stesso o solo a titolo di assunzione dell’impegno al pagamento delle rette di ricovero in solido con l’ospite, come da relativi modelli del contratto che vengono allegati alla presente a formarne parte integrante e sostanziale (all. 1-2-3);
- firmare la liberatoria per la detenzione degli oggetti di valore;
- firmare i moduli relativi al trattamento dei dati personali dell’ospite;
- firmare il modulo di autorizzazione all’utilizzo dei mezzi di contenzione nei confronti dell’ospite, qualora il medico curante ne ravvisi la necessità;
- informare tutti gli interessati del contenuto della Carta dei Servizi e delle eventuali successive integrazioni;
- concordare con la struttura ogni necessità/esigenza relativa all'utente interessato, riportando a tutti gli altri familiari le decisioni assunte.

Per tutte le necessità relative agli utenti, la Struttura si obbliga a rapportarsi solamente ed esclusivamente con il referente unico.

3. Requisiti organizzativi

3.1 I servizi e le attività

La Residenza Protetta “Vittorio Emanuele II” garantisce l’assistenza agli ospiti attraverso l’erogazione dei servizi che, attualmente, sono concessi in gestione in forma integrata ed omnicomprensiva ad un operatore esterno tramite gara d’appalto.
La ditta appaltatrice deve garantire che il personale alle proprie dipendenze impiegato all’interno della Struttura residenziale sia regolarmente assunto e dotato dei requisiti professionali richiesti, nel rispetto delle normative e dei contratti collettivi di lavoro vigenti nel settore. Il personale di servizio deve altresì essere selezionato con cura e professionalmente addestrato, nonché essere numericamente adeguato a garantire la corretta esecuzione delle prestazioni appaltate.

Come previsto dalla L.R. Marche n. 21/2016, è presente un Referente Responsabile Unico (RRU) per tutti i servizi oggetto di gara, individuato e nominato dalla Ditta aggiudicataria all'avvio dell'appalto.

3.2 Trasferimento posto letto

Al fine di assicurare agli ospiti della Residenza Protetta un livello di assistenza sempre più adeguato e razionale, la struttura si riserva la facoltà di procedere in qualunque momento al trasferimento del posto letto che dovesse risultare necessario per assicurare una maggiore appropriatezza del servizio erogato. Tale trasferimento viene effettuato soltanto a seguito di una attenta fase di valutazione che coinvolge tutte le figure professionali presenti all'interno della struttura, che operano in base al solo ed unico criterio dell'ottimizzazione del servizio assistenziale nel generale interesse di tutti gli ospiti della Residenza Protetta. Comunicata al referente la motivata necessità da parte della struttura di procedere al trasferimento del posto letto, si chiede la massima collaborazione al fine di assicurare la necessaria serenità all'ospite. In caso di non accettazione del trasferimento del posto letto, la Direzione può predisporre la dimissione d'ufficio dell'ospite, salva la facoltà di quest'ultimo e/o del suo familiare referente di procedere alla dimissione volontaria dalla struttura**.**

3.3 Interruzione del servizio (dimissioni)

Il servizio può essere interrotto in caso di:
- Rinuncia volontaria dell'utente, del familiare referente, del tutore legale, dell'amministratore di sostegno;
- Dimissione d'autorità da parte della Direzione della Struttura.

Nel caso di dimissione volontaria, l'ospite e/o il referente, tutore/amministratore di sostegno, deve inoltrare una richiesta scritta con almeno 10 giorni di preavviso rispetto alla dimissione stessa. L'ASP "Vittorio Emanuele II" può provvedere alla dimissione d'autorità di un ospite, con il preavviso scritto di almeno 10 giorni, nei seguenti casi:

- Comportamento dell'ospite, anche dopo preventiva formale diffida, palesemente in contrasto con la Carta dei Servizi ed il contratto di ospitalità, o comunque incompatibile con il buon andamento della vita comunitaria;
- Mancata corresponsione, anche di una soltanto, delle rette di ricovero;
- Specifica decisione da parte dell'UVI relativamente all'inidoneità della permanenza in struttura a causa di mutate ed aggravate condizioni dello stato psico-fisico e sanitario dell'utente.

E' dovere dei familiari o del referente indicati nella domanda di ammissione farsi carico dell'ospite dimesso. In caso di mancata collaborazione da parte delle persone sopra indicate, la Direzione segnalerà la situazione all'autorità di Pubblica Sicurezza territorialmente competente, affinché la stessa provveda ad accompagnare l'ospite dimissionato presso il domicilio dei parenti e/o del referente indicati nella domanda di ammissione.
E' compito dei familiari e/o del referente indicato nella domanda di ammissione, farsi carico di ogni adempimento successivo al decesso dell'ospite residente.

3.4 Partecipazione al costo dei servizi

Il Consiglio di Amministrazione dell'ASP "Vittorio Emanuele II" determina periodicamente la partecipazione alla spesa da parte dell'utenza che, attualmente, è pari ad € 46,03 al giorno, comprendente tutte le prestazioni previste nella presente Carta dei Servizi.
Le rette sono uniche per ciascuna tipologia di posto letto presente in Residenza Protetta. In caso di assenza dell'ospite dalla struttura residenziale per ricovero ospedaliero, la quota di partecipazione al costo del servizio deve essere corrisposta nella misura del 50% per tutto il periodo di assenza, escluso il giorno di rientro in Struttura per il quale la retta viene calcolata per intero.
Tutti i 71 posti-letto di Residenza Protetta sono convenzionati con l'AST AV2 secondo la seguente tipologia: n. 58 p.l. Residenza Protetta e n. 13 p.l. Residenza Protetta Demenze.
Qualora l'utente non sia in grado di provvedere per intero al pagamento della retta, può richiedere una

compartecipazione alla spesa, rivolgendosi all'assistente sociale dell'Ambito Territoriale Sociale 10 presso l'Unione Montana Esino Frasassi che, a seguito di presentazione di dichiarazione ISEE per prestazioni socio-sanitarie residenziali, opererà una valutazione della situazione economica per accertare il livello di agevolazione previsto. La presentazione della domanda non determina automaticamente il diritto alla integrazione della retta o la quota di retta da pagare, ma stabilisce il diritto alla valutazione della possibilità di integrazione della retta alberghiera ed il suo calcolo da parte dell'ente pubblico.

3.5 Modalità di pagamento

La quota di partecipazione al costo del servizio, calcolata per intero a partire dal giorno di ingresso in struttura, ha cadenza mensile e deve essere versata in forma posticipata **entro il termine riportato nell'avviso di pagamento.** La giornata di dimissione/decesso on viene conteggiata nel calcolo della quota di partecipazione al costo del servizio. Nel rispetto dei limiti della tracciabilità dei flussi finanziari imposti dalla normativa vigente, le rette possono essere pagate solo con PagoPA, ossia la modalità per eseguire i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione in modo standardizzato.
I versamenti possono essere effettuati attraverso i canali sia fisici che online di banche e altri Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP), come ad esempio:

- Presso le agenzie bancarie;
- Utilizzando l'home banking del PSP (riconoscibili dai loghi CBILL o pagoPA);
- Presso gli sportelli ATM abilitati delle banche;
- Presso i punti vendita di Mooney, Lottomatica e Banca 5;
- Presso gli Uffici Postali.

3.6 Polizze assicurative

La Ditta aggiudicataria dell'appalto per la gestione operativa integrata ed omnicomprensiva del servizio assistenziale ed alberghiero in favore degli ospiti della Residenza Protetta "Vittorio Emanuele II" è titolare di polizza assicurativa per R.C.T. (Responsabilità civile verso terzi) per la somma di € 3.000.000,00 per sinistro a copertura di qualsiasi rischio derivante dall'espletamento del servizio.

A titolo di R.C.O. (Responsabilità Civile verso prestatori d'opera) la Ditta aggiudicataria è invece intestataria di polizza assicurativa per un massimale unico di Euro 3.000.000,00 a copertura di tutti i rischi connessi allo svolgimento dei servizi richiesti nel Capitolato di appalto.

L'ASP Ambito 9 a sua volta ha stipulato polizza assicurativa per la responsabilità civile RCT/RCO con un massimale di Euro 1.500.000,00 per sinistro.

3.7 Assenze dalla struttura

L'assenza volontaria dell'ospite dalla struttura residenziale deve essere preventivamente comunicata al referente assistenziale del nucleo di appartenenza ed all'ASP "Vittorio Emanuele II". In questo caso il posto-letto viene conservato per un massimo di 15 giorni complessivi nell'anno. Il termine sopra indicato potrà variare, a insindacabile giudizio dell'ASP "Vittorio Emanuele II", solo per comprovate esigenze dell'ospite debitamente documentate.
In caso di assenza dell'ospite dalla struttura residenziale per ricovero ospedaliero**,** il posto-letto sarà conservato fino alla data della dimissione ospedaliera, tranne quando a seguito di rivalutazione da parte dell'UVI sia stabilito un ricovero presso un altro tipo di Struttura residenziale. In caso di ricovero presso una RSA, il tempo massimo di conservazione del posto è di 60 giorni. Dal momento dell'ingresso in una struttura sanitaria e per tutta la durata della degenza, la responsabilità di assicurare tutte le necessarie prestazioni socio-sanitarie secondo la normativa vigente è in capo alla struttura sanitaria medesima, pertanto decade qualsivoglia obbligo assistenziale a carico dell'ASP.

3.8 Ricoveri di sollievo

La residenza protetta garantisce la disponibilità di posti letto per cicli di ricovero temporaneo programmato della durata massima di 30 giorni (prorogabile per ulteriori 30 giorni per documentate esigenze), con funzione di sollievo alla famiglia. Sono possibili altresì cicli di ricovero temporaneo ripetuti nell'arco dell'anno, compatibilmente con la disponibilità dei posti letto della Residenza Protetta.

3.9 Rapporti con il personale

I rapporti tra ospiti residenti e personale di servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, educazione, cortesia e comprensione. Ciascun ospite, o chi per esso, ha ildiritto/dovere di segnalare alla Direzione qualsiasi inadempienza eventualmente riscontrata nell'erogazione dei servizi dovuta a scortesie o comportamenti non consoni da parte del personale in servizio. E' fatto assoluto divieto al personale di servizio accettare regalie di qualsiasi natura e genere da parte degli ospiti residenti. Non è consentito all'ospite residente, o chi per esso, pretendere dal personale di servizio alcuna prestazione non rientrante nella presente Carta dei Servizi. L'ASP "Vittorio Emanuele II"si riserva la facoltà di segnalare alle autorità competenti ogni eventuale ed anche solo ipotetico tentativo di creare/denunciare artificiosamente disservizi, al solo fine di poter dimostrare una presunta inefficienza della struttura.

4. I servizi socio assistenziali

Comprendono tutte quelle attività dirette alla cura della persona sotto il profilo psico-fisico e rivolte alla globalità dei bisogni, oltre alle attività indirette necessarie allo svolgimento delle funzioni assistenziali. Il tutto al fine di mantenere e recuperare le autonomie funzionali della vita quotidiana e della vita di relazione.
Agli ospiti della Residenza Protetta sono garantiti 80 minuti di assistenza tutelare pro-capite nell'arco della giornata, mentre agli utenti della Residenza protetta demenze vengono garantiti 100 minuti.

4.1 Assistenza sanitaria

La Residenza Protetta è una struttura di natura socio-sanitaria e non ospedaliera e pertanto rappresenta il luogo di abitazione e di vita dell'ospite dove le prestazioni sanitarie sono assicurate alla singola persona dall'Infermiere Professionale nel rispetto degli standard di legge e secondo quanto previsto dal Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). Il controllo di tutte le attività sanitarie erogate all'interno della struttura spetta all'AST MARCHE AreaVasta n. 2, mentre la responsabilità della tutela della salute di ogni singolo ospite residente rimane in capo al proprio Medico di Medicina Generale (MMG).
Qualsivoglia modifica alle prestazioni socio-assistenziali degli ospiti della Residenza Protetta, regime alimentare compreso, deve essere obbligatoriamente richiesta e certificata dal Medico Curante che, per normativa nazionale, è il primo responsabile della salute del proprio assistito; è fatto espresso divieto a ciascun famigliare/referente di prevaricare le competenze e gli obblighi in capo al Medico Curante.

L'ASP "Vittorio Emanuele II" assicura lo svolgimento di una costante attività ricreativo/relazionale al fine di garantire una prestazione socio-assistenziale completa ed appropriata ad una utenza anziana. Tale attività viene articolata in iniziative diversificate per consentire il coinvolgimento di tutte le tipologie di utenti ospitati.
Nella programmazione delle iniziative, ogni singola attività viene pensata e sviluppata nell'ottica del mantenimento e della sollecitazione delle capacità cognitive, relazionali, manuali e creative dell'ospite.
L'articolazione del programma operativo redatto dal coordinatore interno prevede anche l'organizzazione, laddove possibile, di attività di comunità, feste di compleanno, ed eventi vari che prevedono la partecipazione quasi costante delle associazioni di volontariato presenti nel territorio.

Inoltre, all'interno della residenza vi è la possibilità di partecipare a laboratori creativi gestiti dall'animatrice, in collaborazione con i volontari ed il personale religioso che opera nella struttura.

4.3 Le attività assistenziali indirette

Le attività assistenziali indirette sono: la registrazione quotidiana, sulla cartella assistenziale, dei dati relativi alla rilevazione dei bisogni dell'ospite e all'esecuzione degli interventi, la prenotazione di menù personalizzati, l'ordinazione di materiale ed ausili, la predisposizione dei carrelli di servizio per l'esecuzione delle attività.

4.4 Servizi medico infermieristici

L'attività medico - infermieristica è improntata alla prevenzione, ed è finalizzata al miglioramento del benessere fisico, psicologico e sociale dell'ospite, per cui l'attività infermieristica si integra con l'attività medica, di animazione e di riabilitazione, ed è orientata al mantenimento delle funzionalità residue di ogni singola persona.
Tutte le attività sono pianificate in appositi piani di attività e disciplinate da procedure e protocolli emanati dall'AST in funzione dei bisogni degli ospiti.

Le attività svolte sono:
a) Attività quotidiane: somministrazione terapie, controllo e programmazione dell'evacuazione, controllo cutaneo allo scopo di prevenire lesioni da decubito, medicazioni, controllo glicemia, temperatura, pressione e diuresi, controllo alimentare, somministrazione di alimentazione enterale e parenterale.

b) Attività periodiche: misurazione della pressione, ispezioni cutanee, prelievi ematici ed urinari, controlli ematici, urinari e fecali ad ospiti con patologie che li richiedano, esami strumentali di controllo, visite specialistiche residenziali e presso i presidi medici esterni.

c) Attività annuali: vaccinazione antinfluenzali ed anti pneumococciche.

d) Attività ulteriori: monitoraggio degli ausili per l'incontinenza, ordinazione dei farmaci, ordinazione del materiale sanitario per l'esecuzione delle attività igienico-sanitarie, attivazioni delle pratiche per il riconoscimento dei benefici e degli ausili per l'incontinenza, indicazioni per la deambulazione, per la prevenzione e cura delle piaghe da decubito, per il mantenimento delle autonomie, ecc.

Agli ospiti non autosufficienti della RP è garantito un minutaggio assistenziale totale di 100' al giorno, di cui 20' per l'assistenza infermieristica e 80' per l'assistenza erogata dagli OSS.
Per l'assistenza ad anziani appartenenti al nucleo RPD è garantito un minutaggio assistenziale totale di 120' al giorno, di cui 20' per l'assistenza infermieristica e 100' per l'assistenza erogata dagli OSS, secondo gli standard assistenziali previsti nella D.G.R.M. 1011/13.
L'assistenza medica nel sistema della residenzialità è regolamentata dall'Accordo Collettivo Nazionale e dall'accordo integrativo regionale (AIR) per i rapporti con i medici di medicina generale.
L'assistenza sanitaria medica presso le strutture che ospitano pazienti non autosufficienti come la RP, è svolta dal medico di famiglia che ha la responsabilità clinico-terapeutica dell'ospite. Nelle fasce orarie in cui non è operativo, è sostituito nell'urgenza dai medici di continuità assistenziale (ex guardia medica).
Fermo restando il diritto alla libera scelta del medico di famiglia da parte dell'assistito, l'ASP favorisce l'assistenza medica da parte di coloro che assicurano la loro presenza programmata presso la Struttura con cadenza settimanale.
I medici che operano nella struttura concordano la loro attività con la Direzione e con il Distretto sanitario competente.

Per ogni ospite il medico compila una cartella clinica accessibile a tutti gli operatori, per quanto di loro competenza, compresi i medici del servizio urgenza ed emergenza, che accompagna l'assistito in caso di ricovero ospedaliero.

4.5 Servizi alberghieri

I servizi alberghieri erogati nella RP sono i seguenti:

- ristorazione esternalizzata (nel rispetto delle diete personalizzate degli ospiti e del menù redatto dalla biologa nutrizionista);
- pulizia e sanificazione degli ambienti interni ed esterni;
- rifacimento dei letti e riordino degli ambienti;
- preparazione dei singoli tavoli per il pasto, lavaggio delle stoviglie e rigoverno delle sale da pranzo;
- lavaggio e stiratura esternalizzati degli indumenti personali, della biancheria da letto e da bagno;
- smaltimento dei rifiuti.

4.6 Servizi di supporto

I servizi di supporto consistono in:

- attività amministrative e di portineria;
- attività di culto (la Santa Messa viene celebrata settimanalmente nella cappella interna alla struttura);
- attività di manutenzione ordinaria della struttura e degli impianti;
- attività di manutenzione e cura del verde;
- attività di disinfestazione e derattizzazione;
- attività di smaltimento rifiuti sanitari speciali.

Ogni attività del servizio viene controllata, monitorata e verificata, sia nel processo di erogazione sia nella capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati, con l'intento di garantire la tempestività della risposta al continuo mutamento dei bisogni.

4.7 Il personale

Il Comune di Fabriano, in qualità di proprietario dello stabile che ospita la RP, mette a disposizione della struttura il personale addetto alla manutenzione straordinaria dell'immobile.
La Direzione della RP è affidata alle persone del Direttore, per la supervisione della gestione economico-finanziaria e del Coordinatore Responsabile Referente Unico per la parte organizzativa sanitaria-assistenziale.
L'organigramma della Residenza Protetta si compone delle seguenti figure:

- N. 1 Direttore;
- N. 1 Coordinatore Responsabile Referente Unico (RRU);
- N. 5 Addetti ai servizi di supporto (pulizie, ausiliari, etc.);
- N. 6 infermieri professionali;
- N. 2 educatrici/animatrici;
- N. 24 O.S.S.;
- N. 1 Responsabile attività assistenziali di nucleo (RAA);

Assistenza aggiuntiva svolta da operatori volontari e dall'opera volontaria del personale religioso.
All'interno del nucleo tutti gli operatori di base devono far riferimento al responsabile degli infermieri ed al RAA, essi si inquadrano come unici referenti interni delle attività e dei servizi dei nuclei.

4.8 Formazione ed aggiornamento del personale

Al fine di garantire all'utenza un servizio sempre più in grado di soddisfare i bisogni e le esigenze personali, di sviluppare le potenzialità individuali del personale in servizio, di essere in linea con le normative in materia

di sicurezza sui luoghi di lavoro (D.L. 81/2008), di sicurezza alimentare (Regolamento CE 852 del 2006, attuato in Italia con D. Lgs. 193/2007 – "sistema HACCP"), questo Ente provvede annualmente a formare, attraverso corsi di aggiornamento, il proprio personale dipendente.

4.9 La giornata nella Residenza

Il mattino, completate le cure igieniche, distribuita la terapia e la colazione (alle ore 8.30 circa), gli ospiti iniziano la loro vita di relazione, stimolati a partecipare alle varie attività, secondo un programma di animazione che si sviluppa in ogni nucleo, gestito dall'animatrice, supportata dal personale religioso e dai volontari.
I momenti di attività si alternano al riposo per la consumazione di merende e bibite.
Le attività sono sempre finalizzate al recupero ed al mantenimento delle capacità funzionali e relazionali degli ospiti.
Nell'arco della mattinata il personale addetto all'assistenza provvede a favorire la deambulazione degli ospiti prevista nei singoli PAI e viene effettuata la fisioterapia agli ospiti ai quali è stata prescritta dal medico curante e autorizzata dal fisiatra.
Durante la mattinata, inoltre, gli anziani che lo desiderano possono partecipare ad attività di ginnastica dolce nella palestra al piano terra.
La mattina si conclude con la distribuzione del pranzo alle ore 12,30 ed il riposo pomeridiano secondo le abitudini individuali.
Nel pomeriggio si prediligono le attività ludiche e ricreative, alternando:

- ascolto della musica, lettura, giochi di carte, tombola, etc…;
- incontri con le associazioni di volontariato, di norma due volte a settimana;
- visite dei familiari;
- feste di compleanno;
- animazione dal lunedì al venerdì.

La distribuzione della merenda con il thè, succhi di frutta, bibite e dolci scandisce l'intervallo pomeridiano.
La cena viene servita alle ore 18:30 e conclude la giornata.
Dalle ore 19:00 alle ore 20:00 vengono eseguite le cure igieniche per la messa a letto serale, nel rispetto delle abitudini e delle esigenze individuali.
Inoltre, nell'arco dell'anno, soprattutto durante le festività, vengono organizzate feste danzanti, spettacoli ed altri eventi ricreativi per chi è ancora nelle condizioni di poter partecipare.

5. Metodologia assistenziale

5.1 L'assistenza personalizzata

Gli obiettivi generali che indirizzano l'intera attività socio-assistenziale della RP sono:

- Il mantenimento ed il recupero delle autonomie personali;
- Il mantenimento ed il recupero dello stato di salute;
- La prevenzione del decadimento psico-fisico;
- Il mantenimento ed il recupero della vita di relazione;
- Il miglioramento della qualità di vita.

Per ogni ospite viene definito un piano di assistenza personalizzato (PAI), progettato sul presupposto che ogni persona nella sua individualità necessita di cure specifiche.
L'ospite della Struttura viene quotidianamente osservato nei comportamenti e nei bisogni, al fine di valutarne le autonomie residue e definire gli obiettivi da raggiungere per il benessere dell'anziano; si pianificano gli interventi assistenziali da svolgere, si individuano le risorse da impiegare e si programmano i tempi di realizzazione delle azioni e della verifica finale.
Il piano di assistenza si costruisce giornalmente con un costante aggiornamento per tutta la permanenza dell'ospite.

Per ogni ospite della RP è disponibile una cartella con tutte le informazioni di carattere amministrativo conservata presso la direzione della struttura, una cartella sanitaria gestita dal medico e dall'infermiere, una cartella assistenziale con tutte le informazioni e la registrazione di tutte le attività significative di tipo assistenziale utili anche all'I.P.

6. Diritti degli ospiti

Durante la permanenza in Struttura l'ospite ha diritto:

- di essere informato riguardo al proprio piano di assistenza;
- alla massima riservatezza in merito alle notizie cliniche riguardanti la sua salute, come pure alla tutela dei dati sensibili rientranti nella sua "privacy".

Nello svolgimento delle pratiche mediche, infermieristiche, diagnostiche, terapeutiche e di igiene personale l'ospite ha diritto alla salvaguardia della sua intimità.
La RP utilizza la modulistica documentale relativa all'ospite nella tutela della sua riservatezza, secondo quanto stabiliscono le leggi sul rispetto della privacy.
Il trattamento dei dati personali dell'ospite avviene con la seguente modalità:

- i dati sono trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- i dati vengono raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi;
- i dati raccolti sono sempre pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti e successivamente trattati;
- i dati sono conservati in una forma che consente l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e successivamente trattati.

L'ASP "Vittorio Emanuele II" garantisce l'accesso alla documentazione personale degli ospiti dietro semplice richiesta da parte del diretto interessato, o previa presentazione di motivata richiesta scritta del familiare referente dell'utente. Per tutti i restanti atti e documenti non aventi carattere personale, il rilascio delle informazioni è regolamentato dalla normativa vigente, ai sensi della L. n. 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni.
Gli utenti che vogliano manifestare la propria insoddisfazione, le proprie proposte e suggerimenti a fini migliorativi dei servizi e delle prestazioni offerte, possono presentare la propria istanza alla Direzione dell'ASP "Vittorio Emanuele II".
La Direzione si impegna a risolvere nel più breve tempo possibile e comunque entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo, ogni forma di insoddisfazione manifestata o contestazione esposta, comunicando all'utente ed ai suoi familiari la decisione presa e le azioni svolte per la risoluzione del reclamo.
A tal fine si allega il modulo semplificato per la presentazione del reclamo, ove vengono altresì indicate le modalità di presentazione dello stesso (ALL. 4).

6.1 Libertà di uscita e di movimento all'interno della struttura

Gli ospiti della RP sono in condizioni di non autosufficienza, per cui non possono allontanarsi dalla struttura se non accompagnati dai familiari o da persone espressamente autorizzate; solo in casi eccezionali e dietro autorizzazione da parte di personale medico specialista (ad es. psichiatra), è possibile che la Direzione conceda il permesso all'autonoma uscita, secondo percorsi stabiliti preventivamente.
In ogni caso, le eventuali uscite sono tutte registrate tra le attività giornaliere della cartella informatizzata, con la precisazione dell'orario di uscita e rientro.

6.2 Regole di vita comunitaria

L'ospite è tenuto ad un comportamento consono alla vita comunitaria, osservando quelle norme del vivere civile tese ad assicurare reciproca comprensione, tolleranza e rispetto della dignità nei confronti degli altri ospiti e degli operatori.

Nello specifico l'ospite deve:

- avere cura della propria persona e del vestiario in base alle proprie possibilità;
- evitare di tenere con sè denaro od oggetti di valore;
- evitare rumori molesti, anche provenienti da apparecchi audiovisivi, che possano disturbare gli altri ospiti, soprattutto nelle ore di riposo;
- evitare di conservare negli armadi o comodini generi alimentari deperibili o oggetti impropri;
- non arrecare disturbo agli altri ospiti, evitare comportamenti aggressivi e molesti non compatibili con una serena vita comunitaria;
- non fumare e bere nelle camere ed in tutti i locali in cui ne è fatto divieto;
- consentire al personale di servizio, ed a qualsiasi altra persona incaricata dall'Ente, di provvedere alle pulizie nelle ore stabilite, ai controlli e alle riparazioni necessarie.

Gli ospiti, fin dal momento di assegnazione dell'alloggio, devono avere la massima cura degli ambienti, degli arredi, delle attrezzature e degli impianti.
Coloro che arrechino danni per propria incuria e trascuratezza saranno tenuti al risarcimento.
Nei rapporti con il personale addetto all'assistenza, gli ospiti devono osservare i limiti delle mansioni professionali di ciascuno, senza sollecitare od incoraggiare trattamenti di favore.
Ove anche a seguito di preventiva diffida l'ospite non conformi il proprio comportamento a quanto stabilito dalla presente carta, la Direzione potrà procedere alla sua dimissione d'ufficio.
L'inosservanza del divieto di tenere con sè denaro od oggetti di valore non dà diritto ad alcun risarcimento in caso di smarrimento o sottrazione.

6.3 Volontariato

La RP è aperta ad accogliere collaborazioni con Enti di volontariato, compatibilmente alle esigenze degli ospiti e all'organizzazione generale della Struttura.
La RP è orientata all'inserimento di Associazioni di volontariato riconosciute che forniscano garanzie di competenza, disinteresse, imparzialità e dedizione nei confronti degli ospiti.
L'accesso dei volontari è subordinato alla presentazione di richiesta scritta, seguita da un colloquio conoscitivo e dall'autorizzazione della Direzione.
Il volontario svolge la sua attività per fini di solidarietà, in modo spontaneo e gratuito, senza fini di lucro, rispettando la dignità personale, il diritto e la riservatezza degli utenti.
Il volontario deve rispettare le regole derivanti dall'organizzazione della struttura.
I settori in cui si esplica l'opera di volontariato sono:
- sostegno affettivo e relazionale;
- collaborare con il personale addetto all'assistenza nella deambulazione assistita degli ospiti;
- collaborare nell'organizzazione e nello svolgimento di attività ricreative e di animazione.

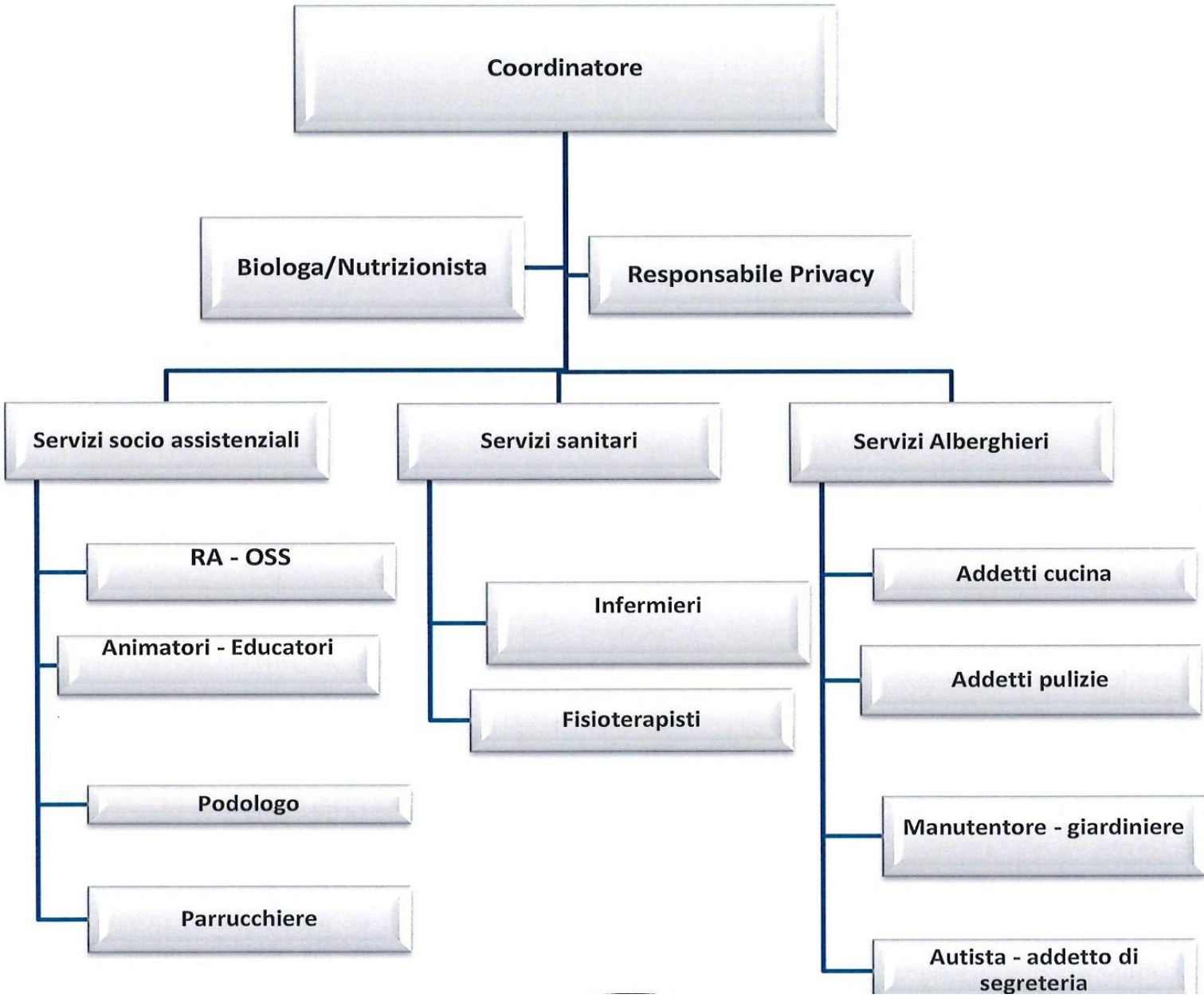
7. RECAPITI E ORGANIGRAMMA RESIDENZA PROTETTA "VITTORIO EMANUELE II" DI FABRIANO.

TITOLARE ATTIVITA'
ASP "Vittorio Emanuele II" – Residenza Protetta – Via Santa Caterina n. 13 – 60044 Fabriano (AN)
Tel. 0732/3475 - e-mail: ufficio.segreteria@aspfabriano.it
pec: amministrazione@pec.aspfabriano.it - sito: www.aspfabriano.it

DIREZIONE:
ASP Ambito 9 Via Gramsci, 95 - 60035 Jesi
Direttore Dott.ssa Barbara Paolinelli
Tel. 0731-236911 Mail: b.paolinelli@aspambitonove.it

RESIDENZA PROTETTA FABRIANO

ORGANIGRAMMA



8. MODULO PER IL RECLAMO

Al Responsabile del Servizio
Residenza protetta
ASP “Vittorio Emanuele II”
Via Santa Caterina, 13 - Fabriano

Il sottoscritto _____ nato il _____a_____
e residente a_____ in Via_____n. _____ Telefono_____
mail:_____
In qualità di referente dell’ospite / familiare dell’ospite / legale rappresentante dell’ospite /ospite della Residenza Protetta “Vittorio Emanuele II” di Fabriano, presenta il seguente reclamo:

_____
_____
_____
_____
_____
PROPOSTE E IDEE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO
_____
_____
_____
_____

Il reclamo potrà essere presentato nelle seguenti modalità:

- tramite PEC: amministrazione@pec.aspfabriano.it
- tramite Lettera raccomandata A/R al Responsabile Residenza protetta ASP “Vittorio Emanuele II” – Via Santa Caterina, 13 – 60044 Fabriano
- tramite consegna a mano a: Ufficio amministrativo ASP “Vittorio Emanuele II” – Via Santa Caterina, 13 – 60044 Fabriano

Il riscontro al presente reclamo verrà fornito entro trenta giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

NB: In caso di trasmissione del presente modulo in formato cartaceo occorre allegare un documento di identità in corso di validità. In caso di istanza firmata digitalmente e trasmessa via PEC non sarà necessario allegare il documento diidentità, ma l’indirizzo PEC dovrà essere intestato alla persona che sottoscrive il reclamo.
Ai sensi degli artt. 13 - 14 del GDPR 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, si fa presente che i dati forniti saranno trattati secondo i principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.
L’utente dichiara di aver ricevuto apposita informativa e fornisce il consenso al trattamento dei dati personali.

DATA_____ FIRMA_____