



AZIENDA PUBBLICA
DI SERVIZI ALLA PERSONA
DELLA CARNIA
SAN LUIGI SCROSOPPI

REGOLAMENTO DI ACCESSO AL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA DIURNA

Approvato con Delibera n.15 del 16.07.2024

Premesse

L'accoglienza diurna rappresenta uno dei servizi intermedi che consente di andare oltre la logica prestazionale per inserirsi invece in quella promozionale permettendo alle famiglie di avere un sostegno nella cura dei propri cari e agli anziani di mantenere vivi i legami con il territorio, di trovare risposta ai propri bisogni assistenziali e socio/relazionali, di evitare l'istituzionalizzazione o di rendere quest'ultima più graduale e meno traumatica.

I progetti domiciliari nati con lo scopo di permettere alle persone di fruire di servizi di animazione e assistenza individualizzata a casa propria non trovano sempre riscontro, sia per la difficoltà culturale delle persone che vivono nel territorio rurale di far accedere un estraneo nella propria sfera privata, sia perché non rispondono alla reale necessità di evadere dalla solitudine delle mura domestiche.

L'emergenza COVID ha accentuato il senso di isolamento delle persone anziane e fragili e il senso di impotenza delle famiglie che devono prendersene cura.

L'ampliamento dei servizi con la previsione di un'accoglienza semiresidenziale, quindi, risponde a un bisogno del territorio. All'esigenza di dare un senso allo scorrere delle giornate e al flusso della vita che appartiene a tutte le persone e che spesso la solitudine o l'istituzionalizzazione rischiano di togliere.

Dall'altro lato la presenza dei propri cari presso una struttura "protetta" permette ai familiari di affrontare senza la preoccupazione tutto quello che vivere in solitudine può comportare in termini di sicurezza e emotività.

La presenza di un'accoglienza diurna in un territorio centrale come quello di Tolmezzo può consentire di dare risposta e sostegno a molte di queste famiglie residenti nei territori limitrofi.

La sua localizzazione nella Residenza per anziani di terzo livello, inoltre, consente a quest'ultima quell'apertura all'esterno che permette di scardinare l'idea che essa sia un luogo di emarginazione per farla diventare un luogo di scambio e socializzazione.

Articolo 1

Finalità

Il servizio di accoglienza diurna consiste nell'insieme delle prestazioni erogate alle persone autosufficienti o parzialmente autosufficienti, sulla base di programmi assistenziali personalizzati, il più possibile aderenti alle effettive necessità, di norma a sostegno dell'impegno familiare e/o in supporto a persone senza altri punti di riferimento familiare o amicale significativi.

In particolare il servizio persegue i seguenti obiettivi:

- mantenere, recuperare e stimolare le capacità potenziali residue, fisiche, psichiche e sociali della persona al fine di consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile, nella salvaguardia dell'unità del nucleo familiare;
- rivalutare le residue capacità della persona attraverso la realizzazione di programmi socio-assistenziali individuali e fornire, sulla base di una puntuale ed approfondita valutazione sociale, prestazioni ed interventi volti a rispondere a bisogni complessi che richiedano una attenzione globale alla persona;
- fornire sostegno, appoggio ed integrazione alle famiglie che non sono in grado di supportare l'anziano nell'intero arco della giornata per motivi oggettivi (es: attività lavorativa) e per il significativo carico assistenziale quotidiano di cui l'anziano necessita;
- operare in stretta collaborazione con gli altri servizi rivolti alla popolazione anziana sul territorio comunale.

Articolo 2

Oggetto del regolamento

Il presente regolamento si prefigge i seguenti obiettivi:

- salvaguardare la dignità, l'autonomia e la personalità delle persone accolte, promuovendo la loro partecipazione e quella dei loro familiari alla vita della residenza, assicurando loro una idonea modalità di informazione;
- rendere facilmente comprensibili le procedure e le modalità in vigore per l'inserimento e l'accoglienza delle persone richiedenti;
- fornire chiare informazioni sui servizi offerti e sulle modalità di funzionamento del servizio;
- disciplinare le procedure di accoglimento degli Ospiti-Clienti e gli aspetti principali per la loro permanenza in residenza.

Articolo 3

Principi fondamentali di riferimento

I principi fondamentali che ispirano l'Azienda nel garantire i propri servizi sono:

- a) offrire un livello qualificato di assistenza sociosanitaria nel pieno rispetto della dignità, dell'intimità, della riservatezza e delle esigenze di ciascuna persona accolta;
- b) operare secondo un approccio protesico alla cura delle persone anziane fragili per garantire il loro benessere e il contenimento dello stress di chi di loro si prende cura;
- c) operare nell'ottica di un processo dinamico, terapeutico ed educativo che sostenga l'inserimento della persona in residenza e che consideri i suoi bisogni, tenendo presenti anche i livelli di assistenza (potenzialmente migliorabili) contenuti nella Carta dei Servizi;
- d) contribuire alla valutazione multidimensionale degli Ospiti-Clienti e alla pianificazione assistenziale individualizzata;
- e) caratterizzare l'ospitalità attraverso interventi personalizzati ed orientati alla promozione dell'autonomia, al mantenimento o al recupero delle capacità funzionali, cognitive, affettive e psicosociali della persona anziana attraverso lo sviluppo di molteplici attività;
- f) soddisfare il bisogno di rapporto sociale e valorizzare la capacità di esprimerlo, articolando l'attività della giornata secondo l'esigenza degli Ospiti-Clienti;
- g) motivare e valorizzare il personale di assistenza, responsabilizzandolo e rendendolo partecipe alla mission aziendale, agli obiettivi e ai programmi individualizzati, attraverso corsi di aggiornamento, un'organizzazione del lavoro flessibile e riducendo il carico di lavoro con l'apporto di adeguata strumentazione.

Articolo 4

Destinatari del servizio

I destinatari del servizio di accoglienza diurna sono i cittadini anziani ultrasessantacinquenni parzialmente autosufficienti e non autosufficienti (profili di bisogno B, C ed E) che vivono nella propria abitazione e che si trovino in particolari condizioni di salute che ne compromettano parzialmente la funzionalità e la vita autonoma e per i quali si rende necessario attivare forme di sostegno e/o di accudimento diurno.

Ha una capacità ricettiva di 4 posti destinati all'accoglimento di persone autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

Articolo 5

Caratteristiche e organizzazione della Residenza

La Residenza è regolarmente autorizzata all'esercizio ai sensi della normativa regionale ed ha una capacità ricettiva di 166 posti letto destinati all'accoglienza di persone non autosufficienti.

La struttura è in possesso del Certificato di Prevenzione Incendi (CPI) e tutti gli ambienti sono dotati di rilevatori di fumo. Per garantire il massimo livello di sicurezza sono stati installati un sistema di videosorveglianza e un impianto di allarme applicati su tutti i varchi d'accesso attivi nelle 24 ore.

La struttura è inoltre dotata di un impianto di trattamento dell'aria e di climatizzazione.

L'edificio si sviluppa su un corpo principale di cinque piani, più un seminterrato, dove sono ubicati la fisioterapia, gli spogliatoi e i servizi riservati agli operatori; la cucina dedicata al servizio di ristorazione; la lavanderia e il servizio guardaroba, i depositi vari, le centrali impianti e l'officina.

Al piano terra si trovano gli uffici amministrativi, il bar, il salone di animazione, l'ambulatorio, i locali dedicati alla parrucchiera e alla cura della persona, un locale dedicato alle attività manuali, l'area dedicata ai distributori automatici di cibi e bevande, la chiesetta con sacrestia e le celle mortuarie.

Al piano terra è altresì collocato il Nucleo Margherita.

Al primo piano si trovano il Nucleo Bucaneve e il Nucleo Giglio.

Al secondo piano si trovano il Nucleo Gardenia e il Nucleo Lilla.

Al terzo piano si trovano il Nucleo Iris e la Residenza Sanitaria Assistita gestita dall'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale.

Al quarto piano si trova il Nucleo Primula.

Ciascun piano dispone di proprie attrezzature specifiche ed è dotato di bagni assistiti, sale da pranzo e soggiorni.

Nello specifico sono presenti 65 stanze doppie, 30 stanze singole e 3 stanze triple, di cui 77 stanze sono dotate di bagno dedicato.

L'assegnazione al Nucleo residenziale viene disposta dal Direttore dell'Area delle cure sanitarie e socio-sanitarie in base alle necessità assistenziali e organizzative.

Al fine di diversificare l'attività assistenziale per rispondere ai bisogni delle persone anziane del territorio comunale e delle loro famiglie è stata prevista l'attivazione, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 25, comma 6, del D.P.Reg. 144/2015, di un servizio di accoglienza diurna di 4 posti.

Articolo 6

Personale impiegato

I rapporti tra il personale e gli Ospiti-Clienti sono orientati al massimo rispetto reciproco e alla salvaguardia e alla tutela dei diritti della persona accolta.

Il personale è tenuto ad operare professionalmente rispettando la dignità, l'autonomia e la personalità delle persone accolte, promuovendo la loro partecipazione e quella dei loro familiari alla vita della Residenza e incoraggiando il mantenimento delle capacità relazionali residue e rispettando i rapporti umani, senza disparità di trattamento.

L'Azienda ha provveduto ad approvare il **Codice di comportamento** per definire le regole comportamentali cui devono attenersi tutti i dipendenti.

Tali regole di condotta costituiscono espressione dei principi di integrità, correttezza, buona fede, proporzionalità, obiettività, trasparenza, equità e ragionevolezza e possono essere tutte ricondotte alla *integrità personale* del dipendente che si manifesta in molteplici aspetti quali:

- a) l'obbligo di servire il pubblico interesse e di agire esclusivamente con tale finalità;
- b) l'obbligo di coniugare l'efficienza dell'azione amministrativa con la economicità della stessa ed il
- c) contenimento dei costi, utilizzando la diligenza del buon padre di famiglia (art.1176 codice civile);
- d) l'obbligo di garantire la parità di trattamento dei destinatari dell'azione amministrativa e dunque l'imparzialità e l'immagine dell'imparzialità;

- e) l'obbligo di garantire la massima collaborazione con altre Pubbliche Amministrazioni, con i colleghi e i cittadini;
- f) l'obbligo di garantire la correttezza, l'imparzialità e la lealtà nel comportamento verso i colleghi, i collaboratori e i destinatari dell'azione amministrativa

A mero titolo indicativo si indicano le figure presenti in struttura che, secondo le necessità, operano, anche con orari diversi, nel servizio:

- a. Direttore dell'Area delle cure sanitarie e sociosanitarie
- b. Fisioterapisti
- c. Animatori sociali
- d. Infermieri
- e. Operatori Socio Sanitari

Il personale adotta il metodo del lavoro d'équipe, per un sempre più efficace intervento nei confronti dei fruitori del servizio ed ha il compito di concorrere a predisporre e verificare i piani personalizzati degli utenti nonché ad affrontare nel modo migliore i problemi organizzativi riguardanti il funzionamento complessivo del servizio.

L'équipe viene convocata periodicamente ed ogni volta che si renda necessario, da parte del Direttore dell'area delle cure sanitarie e sociosanitarie.

L'Azienda, a mezzo di apposita convenzione con l'Azienda Sanitaria territorialmente competente, garantisce ai residenti, oltre alle prestazioni infermieristiche e riabilitative, l'assistenza medica di base, ai sensi dell'art. 16 del D.P.Reg. 144/2015, tramite due medici di continuità assistenziale secondo le modalità concordate e le condizioni previste dalla vigente contrattazione nazionale e regionale.

I medici sono presenti nella Residenza 5 giorni su 7 e garantiscono tutte le prestazioni previste dall'intesa Regionale per l'erogazione dell'assistenza nei confronti dei pazienti non autosufficienti ospiti di residenze protette (D.P.R. n. 484/96) e, precisamente:

- l'assistenza sanitaria con attività di prevenzione, diagnosi e cura;
- il raccordo con i medici specialisti e con i presidi ospedalieri;
- il ricevimento degli anziani e dei loro familiari in date e orari concordati;
- la collaborazione con i servizi infermieristico e riabilitativo dell'Azienda.

L'assistenza medica notturna, festiva e prefestiva viene assicurata dal servizio di Guardia Medica, con orari e modalità stabiliti dall'Azienda Sanitaria.

Durante il periodo di ricovero in ospedale (o analoga struttura), ogni valutazione e decisione d'ordine sanitario è affidata alla totale responsabilità del personale medico e infermieristico della sede ospedaliera.

Articolo 7

Servizi e prestazioni erogati

Partendo dal concetto di Cura come di una progettazione condivisa che non rappresenta una pura prestazione o un riempimento di tempi vuoti ma una azione volta a promuovere il benessere dell'anziano, le giornate sono organizzate sulla base dei bisogni delle singole persone ma all'interno di un contesto che per quanto flessibile risulta già in parte strutturato con attività assistenziali, motorie e di animazione.

Per raggiungere questi obiettivi, si prevedono attività rivolte direttamente alle persone anziane accolte e di sostegno/informazione rivolte ai loro familiari/caregivers.

Gli interventi centrati sulla persona prevedono:

- **prestazioni socioassistenziali**, ovvero un insieme di attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base (ADL) e strumentali della vita quotidiana (IADL). Tra le prestazioni di assistenza di base rientrano tutte le attività socio sanitarie finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari della persona;

- **prestazioni di assistenza infermieristica;**
- **attività cognitive** che stimolano funzioni quali la memoria, il linguaggio, l'attenzione, la capacità di calcolo, l'orientamento spazio/temporale, la rievocazione (letture e discussioni, giochi con proverbi e ricordi, giochi sui paesi di origine,..)
- **attività manuali** che stimolano la creatività e la coordinazione (laboratori, cucina..)
- **attività sociali** che stimolano le abilità di relazione quali il rispetto, la collaborazione, l'adeguatezza, il dono, la sportività (gita, feste,..) con il duplice obiettivo: da una parte si cercherà di stimolare e mantenere la capacità di riconoscere le emozioni altrui e proprie, e dall'altra di mettere in condizione le persone di esprimere il proprio stato emotivo sia per confrontarlo con quello degli altri che per comunicarlo ai caregivers.
- **attività motoria** che tengano conto delle condizioni fisiche del soggetto; l'obiettivo è quello di rallentare i danni fisici dell'invecchiamento (ballo, giochi con elastici, passeggiate, ecc.) mantenere il più a lungo possibile la percezione corretta del proprio corpo e favorire la capacità motoria del paziente;
- **attività di tipo funzionale** vedranno i soggetti impegnati in attività di tipo pratico quali riordinare oggetti diversi, imparare ad usare utensili, etc.. Queste attività potranno eventualmente essere affiancate ai trattamenti riabilitativi.

Per quanto riguarda i familiari/caregivers, si propone di fornire sostegno per affrontare la realtà cognitiva ed emozionale del proprio familiare, fornendo loro informazioni per comprendere il ruolo dell'anziano all'interno della unità familiare e per aiutarli a mantenere un contatto affettivo e comunicativo con la persona anziana.

Durante la permanenza, oltre alla tradizionale assistenza, le persone accolte potranno beneficiare dei nostri **servizi aggiuntivi come parrucchiere, barbiere e pedicure.**

Potrà inoltre usufruire del pranzo e/ o cena serviti presso la Residenza.

Il servizio è attivo dal lunedì alla domenica, con le seguenti fasce di presenza:

- dalle ore 8.30 alle ore 17.30;
- dalle ore 8.30 alle ore 14.30;
- dalle ore 13.30 alle ore 19.30;

Articolo 8

Attività connesse all'accoglimento

Le attività connesse all'accoglimento degli Ospiti-Clienti sono dirette per gli aspetti sanitari ed assistenziali dal Direttore dell'Area delle cure sanitarie e sociosanitarie. Gli adempimenti amministrativi, quali la preparazione del contratto e l'acquisizione della documentazione, sono gestiti dall'Ufficio Accettazione.

Il contratto è firmato, per parte dell'Azienda dal Direttore Generale.

Articolo 9

Domanda di accoglimento

Le persone che desiderano essere accolte nel servizio di accoglienza diurna dell'A.S.P. della Carnia San Luigi Scrosoppi devono presentare domanda di accoglimento, compilata su apposito stampato predisposto dall'Azienda (Modello A). Tale istanza può essere sottoscritta dall'interessato ovvero da un suo parente, amministratore di sostegno, curatore o tutore, dai responsabili dei servizi sociali territorialmente competenti o dal Sindaco del Comune di residenza, ai sensi della Legge 328/00.

Nel caso di domanda firmata dall'interessato viene richiesta la sottoscrizione da parte di un altro soggetto il quale si rende disponibile ad anticipare i pagamenti delle rette del richiedente che si trovasse in difficoltà economiche.

Alla domanda dovranno essere allegati i seguenti documenti:

- a) carta d'identità in corso di validità in fotocopia
- b) tessera sanitaria in fotocopia
- c) codice fiscale in fotocopia
- d) nominativo e recapito dei familiari da contattare in caso di necessità
- e) indicazioni scritte del medico curante su eventuali terapie e diete da rispettare.

La domanda, completa degli allegati previsti e debitamente sottoscritta, deve essere consegnata all'Ufficio accettazione che provvederà a registrarli al Protocollo generale dell'Azienda e nel Registro delle domande di accoglimento.

Al ricevimento della domanda di ammissione, l'Azienda provvederà a dare opportuna informazione, ai sensi dell'art. 6 c. 4 della legge 328/2000, al Comune di residenza del richiedente e a trasmettere i dati sanitari al Distretto sociosanitario per l'attivazione dell'Unità di Valutazione Distrettuale.

L'istanza ha validità dodici mesi, ed è più volte riconfermabile da parte dell'interessato prima di ciascuna scadenza, mediante semplice comunicazione scritta (Modello B allegato al presente Regolamento). Le domande scadute, non rinnovate, e quelle di coloro che abbiano rinunciato all'accoglimento perdono ogni efficacia.

Articolo 10

Valutazione delle domande di accoglimento

Gli accoglimenti sono disposti in base ai principi generali di seguito elencati in ordine di priorità, comunque tenendo conto delle esigenze organizzative dell'Azienda:

- 1) l'esigenza di rispondere in modo tempestivo ed efficiente alle richieste di supporto domiciliare dei servizi territoriali competenti a situazioni di criticità, in un'ottica di integrazione e di rete dei servizi;
- 2) il criterio cronologico, compatibilmente con le particolari condizioni di salute del richiedente, con la disponibilità dei posti e con le esigenze e le modalità organizzative della residenza;

Le richieste pervenute e valutate dall'UVD sono inserite in una Lista d'attesa.

Chiunque ne abbia interesse può richiedere all'Ufficio accoglienza la posizione della propria richiesta.

Vengono, di norma, escluse dall'ammissione al servizio:

1. persone con un elevato grado di non autosufficienza, valutato secondo i parametri indicati dall'Unità Valutativa Distrettuale;
2. persone che possono causare seri turbamenti alla vita comunitaria;
3. persone che necessitano di lunghe permanenze a letto durante le ore diurne;
4. persone che necessitano di un intervento medico-sanitario continuativo.

La domanda di ammissione al servizio può essere presentata durante tutto l'arco dell'anno.

Articolo 11

Modalità di accoglimento

L'autorizzazione all'accoglimento è disposta dal Direttore dell'Area delle cure sanitarie e sociosanitarie.

Gli uffici provvederanno a contattare il soggetto che ha sottoscritto (richiedente) la domanda di accoglimento al recapito indicato nella domanda d'ingresso per comunicare la disponibilità del posto resosi libero.

Il richiedente è tenuto a confermare l'accettazione del posto entro le ore 12.00 del giorno successivo alla comunicazione della disponibilità.

Nel caso in cui la persona interessata al servizio, o chi per essa, non esprima parere favorevole o non sottoscriva il contratto di accoglienza, la richiesta sarà mantenuta in graduatoria ma il richiedente potrà

essere contattato solo dopo trenta giorni dal rifiuto. Al terzo rifiuto la domanda sarà cancellata dalla lista d'attesa e qualora sussista ancora l'interesse all'accoglimento dovrà essere ripresentata una nuova istanza di accoglimento.

La rinuncia al posto deve essere comunicata per iscritto, ha carattere definitivo e comporta l'eliminazione dalla graduatoria della domanda e l'archiviazione della stessa.

La retta di accoglienza verrà applicata a partire dal giorno successivo alla conferma telefonica.

Il giorno successivo alla conferma telefonica il richiedente è tenuto a presentarsi presso l'Ufficio accettazione per la firma del contratto. In caso contrario egli perde il diritto al posto e all'inserimento nella Lista d'attesa. Qualora, dopo la firma del contratto l'Ospite-cliente, per qualsiasi motivo, non venga accolto nel servizio, si provvederà comunque a fatturare la retta per le giornate di prenotazione effettuate.

Prima dell'ingresso il familiare o la persona di riferimento potrà fornire ogni utile informazione sulla persona da accogliere in particolare sulle sue abitudini, condizioni di salute e consuetudini e per concordare le modalità idonee a favorire l'ambientamento. Al familiare o alla persona di riferimento vengono inoltre fornite tutte le necessarie informazioni sul servizio.

Viene programmato un periodo iniziale di osservazione durante il quale si rilevano i bisogni assistenziali, le reazioni e i comportamenti rispetto al nuovo contesto e si raccolgono utili elementi per definire il Piano Assistenziale Individuale.

Il Piano Assistenziale Individuale, elaborato in equipe dovrà contenere tenere in considerazione i seguenti fattori e principi:

- scheda biografica dell'utente
- obiettivi e risultati da raggiungere
- prestazioni erogate ed impegni richiesti ai familiari
- modalità di frequenza e durata prevista d'inserimento.

Per ogni persona inserita è previsto un periodo d'osservazione di almeno 15 giorni, al fine di verificare la sua idoneità all'inserimento nel servizio.

Agli Ospiti - Clienti del servizio viene assicurata una normale vita di relazione e create le condizioni per una totale integrazione nella vita quotidiana della struttura.

Articolo 12

Impegni richiesti agli Ospiti/Clienti e/o alle persone di riferimento

L'ospite, ovvero i suoi familiari, si impegnano a:

- confermare ed eventualmente aggiornare con indicazione scritta del medico curante, le eventuali terapie e diete da rispettare;
- osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona secondo le prescrizioni ed il calendario predisposto dalla Residenza;
- il rispetto degli orari di apertura e di chiusura del servizio;
- la partecipazione alle attività proposte nella giornata, compatibilmente con le condizioni di salute dell'Ospite/Cliente;
- risarcire all'Amministrazione per eventuali danni arrecati per incuria e trascuratezza.

Articolo 13

Indicazioni per l'utilizzo del servizio

La somministrazione dei farmaci e la necessità di diete particolari sono eseguite solo su richiesta del Medico di Medicina Generale. Ogni variazione dovrà essere comunicata al Direttore dell'Area delle cure sanitarie e socio-sanitarie.

Qualora il Piano Assistenziale Individuale preveda la partecipazione ad iniziative di socializzazione ed a brevi uscite, gli Operatori potranno realizzarle formalizzando all'inizio dell'inserimento il consenso dell'anziano o

dei familiari. In caso di gite o attività più complesse, verrà data preventiva comunicazione all'ospite perché esprima il proprio consenso, ed ai suoi familiari.

Nel caso di malattia o di ospedalizzazione, i familiari sono tenuti a presentare al momento del rientro in struttura, un certificato medico attestante la risoluzione della malattia e la possibilità di riprendere la vita comunitaria. Il rientro dovrà essere concordato con il Direttore dell'Area delle cure sanitarie e sociosanitarie, qualche giorno prima.

La persona che usufruisce del servizio dovrà sempre avere a disposizione un cambio di vestiario completo.

Articolo 14

Dimissioni

La frequenza al servizio può cessare:

- per volontà della persona o della famiglia;
- per comprovata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole della convivenza;
- per grave inosservanza delle norme che regolano la vita dell'ASP della Carnia San Luigi Scrosoppi;
- in caso di morosità nel pagamento della retta, reiterata e senza giusto motivo o per un periodo superiore a due mensilità;
- nel caso in cui la persona non frequenti il centro senza giustificati motivi da più di 20 giorni;
- in caso di aggravamento delle condizioni tale da necessitare di un impegno assistenziale non compatibile con il servizio erogato.

Eventuali dimissioni dalla struttura, su richiesta dell'interessato e/o dei familiari, devono essere sempre comunicate all'Azienda, con un preavviso di almeno quindici giorni.

Nel caso di dimissione per peggioramento delle loro condizioni psicofisiche, o per fabbisogno assistenziale incompatibile con la tipologia del servizio, viene garantito un preavviso di 30 giorni e un supporto per la ricerca di possibili soluzioni alternative.

Articolo 15

Reclami relativi al servizio

L'Azienda garantisce il diritto degli Ospiti-Clienti e di tutti cittadini ad esprimere valutazioni, proposte e reclami sui propri servizi attraverso:

- segnalazione presentata al Direttore dell'Area delle cure sanitarie e sociosanitarie;
- segnalazioni al Direttore generale.

Sarà cura della Direzione adottare i provvedimenti necessari atti a rimuovere le criticità segnalate e a migliorare la qualità dei servizi erogati.

Le istanze, segnalazioni e suggerimenti degli Ospiti-Clienti e dei loro familiari, ricevono una risposta di norma entro 15 giorni dal loro ricevimento.

Articolo 16

Rette

Le rette del servizio sono determinate annualmente dal Consiglio d'Amministrazione, sulla base dei costi previsti.

Le spese extra (trasporti per motivi sanitari, ticket sanitari, spese postali o altre di carattere personale) vengono contabilizzate ogni mese ed inserite nella fattura del mese di riferimento.

Per i periodi di assenza per qualsiasi causa è possibile la conservazione del posto versando una quota giornaliera ridotta del 25%.

E' possibile l'invio della fattura a chi ne faccia espressa richiesta tramite l'utilizzo della posta elettronica o altro sistema. A tal fine il contraente indicherà nel contratto il proprio indirizzo di posta elettronica dove

saranno inviate a cura dell'Azienda le fatture mensili. Sarà cura del contraente informare tempestivamente eventuali variazioni dell'indirizzo di posta elettronica.

Articolo 18

Accettazione del regolamento

Copia del presente Regolamento sarà consegnata all'atto della firma del contratto e sarà altresì messa a disposizione presso gli Uffici amministrativi per la consultazione da parte degli ospiti, dei loro familiari, del personale o di altri eventuali interessati.

L'accoglimento presso l'A.S.P. della Carnia San Luigi Scrosoppi comporta la piena e completa accettazione del presente Regolamento e delle sue eventuali successive modifiche ed integrazioni.