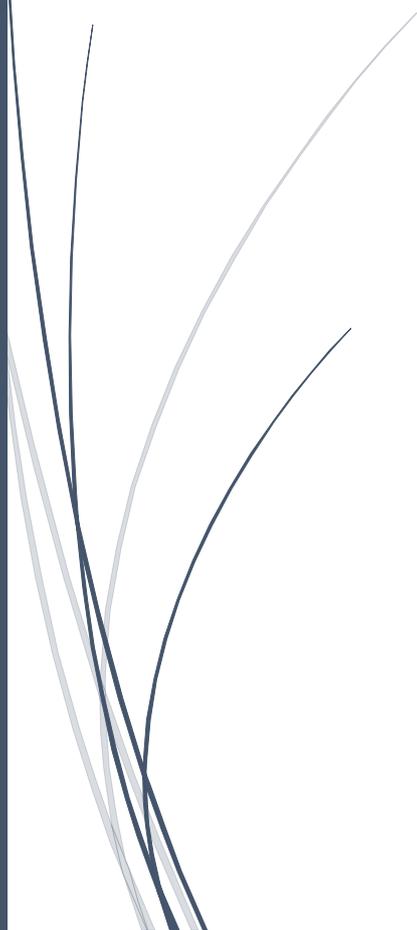




# Carta dei Diritti e dei Servizi



## **Sommario**

- Introduzione
- Finalità e Principi
- Il modello Organizzativo e il Sistema delle responsabilità
- Servizi offerti e relativi standard di qualità
- La tutela e la partecipazione delle persone residenti e dei loro familiari
- I Diritti degli ospiti
- I Doveri degli ospiti
- L'accoglimento degli ospiti
- Le rette di degenza
- Le persone di sostegno ai degenti

## **INTRODUZIONE**

La Carta dei Servizi è il documento con il quale si presentano i servizi resi agli Utenti della Struttura e le modalità di fruizione degli stessi.

Il presente documento deve essere considerato flessibile e suscettibile di modifiche in base alla normativa regionale di riferimento e all'evoluzione del contesto socio-sanitario-assistenziale.

## **FINALITÀ E PRINCIPI**

L'Ente si occupa principalmente dell'ospitalità e dell'assistenza socio-sanitaria di persone anziane autosufficienti.

In tale contesto l'Ente è impegnato a tutelare gli Ospiti nella loro salute, per una vita dignitosa, per un recupero delle residue capacità motorie, sensoriali e relazionali.

L'Ente favorisce il mantenimento dei rapporti degli Ospiti con famigliari, amici e conoscenti e, più in generale, con il contesto sociale e culturale locale.

La convivenza nel Residence Stella è improntata sui seguenti principi:

- Eguaglianza dei diritti degli Ospiti;
- Imparzialità nell'erogazione delle prestazioni da parte degli operatori;
- Diritto di scelta nella fruizione dei servizi;
- Continuità dei servizi e delle prestazioni;
- Tutela e riservatezza dei dati degli Ospiti che la Legge definisce "sensibili";
- Partecipazione dell'utenza finalizzata a raccogliere suggerimenti e osservazioni circa la qualità e la quantità di prestazioni e servizi;
- Partecipazione dell'utenza finalizzata a raccogliere suggerimenti e osservazioni circa la qualità e la quantità di prestazioni e servizi;
- Efficienza ed efficacia dell'attività mediante l'utilizzo appropriato delle risorse.

## **IL MODELLO ORGANIZZATIVO E IL SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ**

Le attività della Stella Residence si sviluppano nell'ambito delle seguenti aree:

- **Area delle attività assistenziali, infermieristiche, riabilitative e di animazione:** garantisce agli Ospiti i servizi infermieristico, assistenziale, di riabilitazione ed animazione, di farmacia ed archivio sanitario attraverso professionalità sanitarie, sociosanitarie e sociali (Infermiere, Operatore Socio Assistenziale, Educatore, psicologo).

La responsabilità del governo delle attività di assistenza di base alla persona, infermieristiche, riabilitative e di animazione è affidata ad un Collaboratore professionale sanitario che persegue il raggiungimento dei relativi obiettivi gestionali, attraverso il coordinamento delle risorse umane, la pianificazione degli interventi, la conduzione delle attività e l'organizzazione dei processi assistenziali all'interno della struttura, lo sviluppo ed il miglioramento della qualità assistenziale.

- **Area medica:** garantisce agli Ospiti il servizio medico relativo alla diagnosi delle patologie ed alla definizione del percorso terapeutico.
- **Area dei Servizi amministrativi, tecnico-economici e di sicurezza:** si occupa delle funzioni amministrative, tecnico-manutentive, economiche e di sicurezza della Struttura.

La responsabilità dell'amministrazione della struttura è affidata ad un Collaboratore amministrativo-professionale che assicura la funzione di amministrazione della struttura, intesa quale gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali, attraverso il presidio di tutti i processi che supportano l'erogazione del servizio agli utenti.

## **SERVIZI OFFERTI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ**

### **Il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.)**

Per garantire una adeguata assistenza socio-sanitaria all'anziano si utilizzano specifici strumenti di valutazione.

La risposta a questa esigenza è data dalla Valutazione Multidimensionale, che ha l'obiettivo di definire in modo complessivo lo stato di salute di una persona anziana.

La Valutazione Multidimensionale è una valutazione oggettiva degli stati di bisogno nel corso della quale i molteplici problemi dell'anziano sono indagati, descritti e, se possibile, spiegati.

Sono inoltre valutate le risorse e le potenzialità residue della persona, e infine viene costruito un programma coordinato di interventi focalizzato sui problemi della persona stessa.

Tale programma costituisce il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) del quale si tiene conto nell'organizzazione e somministrazione dei vari servizi ed interventi socio-assistenziali e sanitari a ciascun Ospite.

### **Servizio socio assistenziale**

Il servizio assistenziale è garantito continuativamente nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale formato, qualificato e motivato alla professione.

Gli Operatori Assistenziali aiutano gli Ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- l'igiene personale quotidiana, che viene generalmente eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata in cui se ne verifichi l'esigenza;
- il bagno completo periodico, svolto in appositi locali attrezzati, o la spugnatura a letto a seconda delle problematiche dell'Ospite;
- il cambio della biancheria e del vestiario personale;
- il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana;
- l'alternanza delle posture per gli Ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito;
- la stimolazione degli Ospiti alla deambulazione e alla socializzazione;
- l'accompagnamento negli spazi comuni o, per chi lo desidera, nella sala delle attività comunitarie e di animazione;
- l'accompagnamento in sala da pranzo e l'eventuale aiuto nell'assunzione dei pasti;
- l'accompagnamento degli Ospiti per visite specialistiche e/o indagini diagnostico-strumentali fuori sede, nel qual caso può essere addebitato il costo della prestazione;

- l'idratazione con bevande calde e/o fredde ed il controllo della stessa con schede apposite per gli Ospiti con particolari problematiche;
- l'accompagnamento degli Ospiti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia ed il controllo delle deiezioni;
- il cambio dei prodotti monouso (pannoloni, ecc.) agli Ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;
- il monitoraggio e la segnalazione del ritmo delle funzioni escretorie degli Ospiti su apposita scheda;
- l'agevolazione del riposo dell'Ospite considerando le sue necessità.

Nello svolgere le funzioni descritte l'Operatore Assistenziale osserva le condizioni dell'Ospite (fisiche e di umore) e comunica al personale infermieristico eventuali modificazioni o problematiche emergenti.

Lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale; con l'obiettivo di instaurare un dialogo ed un legame di fiducia tra operatori ed Ospiti.

Il comportamento e la corretta comunicazione favoriscono un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'Operatore aiuti l'Ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.

L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite che viene stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli Operatori.

### **Servizio medico**

L'Ospite è libero di scegliere il proprio Medico di fiducia comunicandone il nominativo all'Amministrazione della Struttura.

Il Servizio medico comprende la diagnosi delle patologie e la prescrizione della terapia e viene garantito dai Medici di Medicina Generale.

La documentazione clinica dell'Ospite viene tenuta su supporto informatico e cartaceo.

Il Servizio medico è continuativamente garantito sia dall'articolazione degli orari concordati tra i Medici che accedono alla Struttura che dalla Guardia Medica del Distretto Sanitario RmF

L'Ente mette a disposizione dei Medici i propri ambulatori e attrezzature sanitarie e s'impegna a:

- chiamare in caso di necessità il Medico di fiducia dell'Ospite;
- prestare all'ammalato le cure necessarie;
- provvedere a somministrare i medicinali prescritti;
- organizzare l'eventuale ricovero ospedaliero su disposizione del Sanitario.

### **Servizio infermieristico**

Il Servizio infermieristico viene garantito continuativamente nelle 24 ore ed è svolto da Infermieri qualificati, dipendenti e/o convenzionati con la Struttura, regolarmente iscritti al relativo albo professionale.

Operando con costante riferimento della deontologia professionale, l'infermiere assiste, cura e si prende cura della persona nel rispetto della vita, della salute, della libertà e della dignità dell'individuo, prestandogli assistenza secondo principi di prudenza, equità e giustizia, tenendo conto dei valori etici, religiosi e culturali, nonché del genere e delle condizioni sociali della persona.

Le prestazioni ed i servizi che gli Infermieri garantiscono nella struttura sono i seguenti:

- accoglimento ed inserimento dell'Ospite in struttura, informazione sui vari servizi forniti dalla struttura;
- informazione/educazione dell'Ospite e dei parenti con la finalità di correggere modi e stili di vita disfunzionali;
- soddisfacimento dei bisogni primari degli Ospiti con la collaborazione degli operatori assistenziali;
- approvvigionamento, conservazione e somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico;
- approvvigionamento del materiale necessario (farmacia, magazzino, cancelleria, materiale monouso, ecc.);
- segnalazione ai servizi di manutenzione di ogni eventuale guasto e necessità di manutenzione;
- medicazione di ferite, ulcere, lesioni da decubito su conforme parere medico anche secondo protocolli condivisi con l'Azienda per i Servizi Sanitari;
- programmazione di visite esterne medico-specialistiche ed esami diagnostico-strumentali nonché ritiro e conservazione dei relativi referti;
- prelievi per esami ematochimici e raccolta di campioni per esame urine, feci, ecc. nonché ritiro e conservazione dei relativi referti;
- organizzazione e controllo dei programmi di mobilizzazione per gli Ospiti a rischio di lesioni da decubito, vigilanza sulla correttezza delle posture, delle alzate, approvvigionamento presidi antidecubito;
- informazione, formazione e vigilanza sulla corretta esecuzione delle tecniche e delle metodologie di lavoro anche in applicazione di procedure, protocolli e/o linee guida;
- inserimento e formazione del personale assistenziale per garantire un'assistenza completa ed uniforme.

### **Servizio farmaceutico**

L'Ente provvede all'approvvigionamento e alla conservazione e alla somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico di fiducia di ciascun Ospite.

Vengono garantiti agli Ospiti i farmaci ed i presidi medico-chirurgici inseriti nel prontuario dell'Azienda per i Servizi Sanitari.

Restano a carico degli Ospiti stessi le specialità farmaceutiche ed i presidi non inseriti nel prontuario.

Non è consentito agli Ospiti della Struttura assumere farmaci o sostanze con proprietà terapeutiche senza l'assenso e sotto il controllo del Servizio Medico ed Infermieristico.

Nel caso in cui l'ospite si allontani temporaneamente dalla Struttura, l'eventuale continuità terapeutica dovrà essere garantita dall'Ospite medesimo ovvero dai suoi famigliari, dall'Amministratore di Sostegno o dal Tutore.

### **Servizio di animazione**

Il Servizio viene garantito con lo scopo di:

- valorizzare le personali attitudini ed aspirazioni della persona anziana facendo emergere ogni sua capacità residua;

- aiutare l'anziano ad inserirsi nella struttura instaurando rapporti sereni e solidali con gli altri Ospiti e di cordiale comprensione e collaborazione con gli operatori;
- favorire il costante rapporto degli Ospiti con il territorio rendendoli soggetti attivi e partecipi degli eventi della Comunità.

### **Servizio di ristorazione**

Il servizio di ristorazione si occupa della preparazione della colazione, del pranzo e della cena. Oltre ai pasti principali viene garantita la preparazione e la distribuzione di bevande a metà mattina e durante il pomeriggio.

Il menù settimanale viene esposto in ciascuna sala da pranzo e comprende piatti variabili e piatti fissi durante ciascun giorno della settimana al fine di permettere la possibilità di scelta da parte degli Ospiti.

È prevista la preparazione di diete personalizzate su prescrizione medica.

Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

### **Vestiario e Servizio di lavanderia e guardaroba**

Non è richiesto alcun tipo particolare di vestiario e di biancheria intima.

Prima dell'ammissione viene consegnato all'Ospite un elenco indicativo di capi di biancheria e abbigliamento di cui si consiglia la dotazione.

Si sconsiglia tuttavia l'uso di indumenti con tessuti delicati o che comportino particolari procedure di lavaggio o di pulitura, considerato che la lavanderia procede ad un lavaggio che consente la sterilizzazione.

Ad ogni ospite viene assegnato un comodino ed un armadio personali per gli indumenti.

L'ospite può avvalersi del servizio di lavanderia e guardaroba.

Qualora l'Ospite necessitasse di interventi fisioterapici è consigliabile l'uso di idoneo abbigliamento secondo le indicazioni fornite dagli incaricati del servizio.

Qualora i capi personali risultino danneggiati per negligenza del servizio di lavanderia l'utente può richiedere il ristoro del danno.

La necessaria integrazione degli indumenti occorrenti nonché la sostituzione di quelli inutilizzabili è a carico dell'Ospite.

Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo, si consiglia di provvedere in proprio al lavaggio.

La lavanderia interna provvede al lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletti, ecc.) e della biancheria personale degli Ospiti.

Gli Ospiti o i loro familiari devono provvedere ad applicare sugli indumenti personali etichette con il proprio cognome e nome ovvero con il numero di riferimento assegnato presso gli uffici di amministrazione all'atto dell'ammissione.

L'Ente non si assume responsabilità per lo smarrimento dei capi trattati dal servizio di lavanderia, qualora non contrassegnati, o per il loro deterioramento.

### **Servizio di manutenzione**

Personale tecnico dipendente o incaricato dall'Ente garantisce il funzionamento e la manutenzione ordinaria degli impianti di riscaldamento, di climatizzazione, degli impianti elettrici ed idraulici, degli arredi e delle attrezzature, dei serramenti, l'esecuzione delle tinteggiature e piccoli interventi murari, la pulizia esterna nonché la manutenzione delle aree verdi.

### **Servizio amministrativo**

Il Servizio Amministrativo garantisce principalmente le seguenti prestazioni:

- fornire all'utenza informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, rette di degenza, servizi, logistica ecc.;
- Accogliere le domande di ammissione curandone l'istruttoria formale;
- Incassare le rette di degenza;
- Incassare le pensioni degli Ospiti che non possano provvedere personalmente ovvero privi di parenti o persone che li possano aiutare;
- Consegnare le quote di margine di autosufficienza economica garantite per gli Ospiti con retta a carico delle Amministrazioni comunali;
- Incassare i depositi di somme per l'acquisto di farmaci non mutuabili prescritti dal Medico di fiducia dell'Ospite e per eventuali spese personali dell'Ospite medesimo, fornendo regolare rendicontazione dell'impiego di tali anticipazioni;
- Custodire preziosi, valori e documenti degli Ospiti. L'Amministrazione rilascia ricevuta di quanto depositato e da quel momento diviene responsabile di quanto custodito. L'Ente non è tenuto a rispondere dei valori non depositati;
- Ricevere a nome e per conto degli Ospiti eventuale corrispondenza e pacchi, distribuendoli agli interessati; a richiesta, il Servizio amministrativo provvede pure alle spedizioni. Le eventuali spese di riscossione o trasmissione di quanto sopra sono a carico dell'Ospite. L'Ente non può essere ritenuto responsabile del contenuto delle missive o dell'esecuzione delle stesse allorché contengono prescrizioni di carattere negoziale o giuridico.

### **La valutazione della qualità dei servizi**

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari rispetto alla qualità dei servizi resi all'utenza, l'Amministrazione promuove periodiche rilevazioni attraverso questionari e interviste

### **I rapporti degli ospiti con il Personale dell'Ente**

L'Ospite intrattiene con il personale dipendente della Casa di Riposo rapporti di reciproco rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze all'Amministrazione della Struttura.

L'Ospite non può pretendere trattamenti e prestazioni non previste dal normale programma di servizio evitando, per sollecitarne i favori, di elargire mance al personale al quale, peraltro, è fatto espresso divieto di accettarle.

## **LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DELLE PERSONE RESIDENTI E DEI LORO FAMILIARI**

La tutela degli Ospiti è assicurata anche dalla possibilità di presentare reclamo con la certezza che i rilievi e le osservazioni riceveranno giusta e rapida considerazione.

Gli Ospiti della Stella Residence e i loro Familiari hanno la possibilità di inoltrare reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in Struttura.

Le segnalazioni saranno utilizzate per comprendere meglio i problemi presenti e per poter intraprendere azioni volte a migliorare il servizio erogato.

L'Ospite e/o il familiare può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

1. compilazione e sottoscrizione del "Modulo di comunicazione dell'utente", che può essere richiesto presso gli Uffici di amministrazione.
2. lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata all'Amministrazione della Struttura o anche consegnata a mano;
3. segnalazione del disservizio, direttamente a voce o telefonicamente, all'Amministrazione della Struttura.

Compatibilmente con l'organizzazione dei Servizi e con l'urgenza e la fondatezza delle segnalazioni, sarà rimosso tempestivamente ogni disservizio ovvero saranno assunti provvedimenti in merito ai reclami presentati.

Non sono presi in considerazione segnalazioni o reclami anonimi.

L'Amministrazione promuove periodici incontri con gli Ospiti ed i loro familiari per presentare i programmi e le attività dell'Ente e per raccogliere istanze, suggerimenti e indicazioni riferite al buon andamento della Casa di Riposo.

## **I DIRITTI DEGLI OSPITI**

La Stella Residence riconosce e tutela come irrinunciabili i seguenti diritti fondamentali delle persone anziane che entrano a far parte di questa convivenza:

### **La persona anziana ha il diritto:**

- alla conservazione della propria individualità e libertà;
- alla conservazione delle proprie credenze, opinioni e sentimenti e, ove non incompatibile con la vita comunitaria, delle proprie modalità di condotta, anche se appaiono anacronistiche e/o in contrasto con quelli della maggior parte della popolazione o dell'ambiente umano di cui fa parte;
- di vivere in un ambiente familiare e confortevole ove gli atteggiamenti di tutti gli operatori sono cortesi, premurosi, rispettosi della dignità della persona umana;
- ad essere accudita e curata giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici;
- di continuare a mantenere i rapporti con i propri familiari, amici e conoscenti e di conservare relazioni con persone di ogni età;
- di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possono migliorare le sue condizioni di vita;
- di essere messa in condizione di conservare la propria dignità e di esprimere il proprio valore, anche quando non è più totalmente autonoma e autosufficiente;

- di essere rispettata nell'identità personale e nel proprio senso del pudore;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini e creatività, di essere attiva e protagonista della sua vita nonché partecipe della vita della comunità civile.

L'Ospite è libero di ricevere parenti ed amici presso i locali della Casa come pure è libero di recarsi al paese di provenienza o in altro luogo quando lo desidera avendo, comunque, l'avvertenza di preavvisare l'eventuale assenza che comporti il non pernottamento ovvero il mancato uso del servizio di ristorazione.

## **I DOVERI DEGLI OSPITI**

L'Ospite e i suoi famigliari e amici sono tenuti all'osservanza del Regolamento della Casa.

### **Rapporti interpersonali:**

Per la natura e le finalità della Struttura, agli Ospiti, ai loro famigliari, amici, conoscenti e, in generale, a tutti i visitatori, si richiede di improntare ogni rapporto interpersonale al massimo rispetto ed alla reciproca comprensione, collaborazione, solidarietà, cordialità e familiarità mediante comportamenti dignitosi anche nel linguaggio e nelle espressioni.

### **Utilizzo della struttura e delle attrezzature:**

Con l'ingresso in struttura, la Casa diviene la residenza anagrafica nel concetto di "casa di abitazione" dei nostri Ospiti.

Nell'utilizzo della Struttura e di quanto in essa contenuto va usato il rispetto che normalmente si ha per le cose proprie.

L'Ospite o chi per esso è tenuto a risarcire la Casa degli eventuali danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

## **L'ACCOGLIMENTO DEGLI OSPITI**

### **La documentazione da presentare per la domanda di accoglimento**

Le persone che desiderano essere ospitate presso Residence Stella devono compilare un modulo per la "**Domanda di ammissione**".

Il modulo deve essere compilato e sottoscritto dalla persona che ne fa richiesta (l'anziano stesso, un parente, l'Amministratore di sostegno o l'eventuale Tutore).

### **Alla domanda di ammissione devono inoltre essere allegati i seguenti documenti:**

- "Impegnativa preliminare" al pagamento delle rette di degenza che in genere viene sottoscritta da un familiare, dall'Amministratore di sostegno o dal Tutore che si prende cura della persona anziana della quale si richiede il ricovero e che, all'atto del ricovero, stipulerà il "Contratto di ospitalità".
- Nel caso in cui sia il Comune di residenza ad occuparsi dell'assistenza e a richiedere il ricovero, alla domanda di ammissione dovrà essere allegato l'atto deliberativo con il quale il Comune medesimo si assume la spesa delle rette di degenza a tempo indeterminato ovvero un impegno preliminare formale in attesa della deliberazione.

- “Certificazione sanitaria” compilata e sottoscritta dal Medico di medicina generale che ha in cura il paziente, ovvero dal Medico del reparto ospedaliero o della RSA nel caso in cui la persona vi si trovi ricoverata al momento della richiesta. Tale certificazione può essere prodotta anche in fotocopia.
- “Relazione dei Servizi Sociali” del Comune di residenza della persona ricoveranda concernente la situazione sociale e la necessità di inserimento in struttura.
- “Documentazione riferita al riconoscimento dell’invalidità civile” qualora riconosciuta dai competenti organismi pubblici;
- “Autocertificazione dello stato di famiglia” sottoscritta dalla persona richiedente l’ammissione;
- “Informativa e consenso al trattamento dei dati personali” da produrre ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di tutela e trattamento dei dati personali e del diritto di accesso ai medesimi.

Tutta la documentazione, completa in ogni sua parte, veritiera e debitamente sottoscritta da chi di competenza, deve essere consegnata agli Uffici di Amministrazione della Casa. Su richiesta, al richiedente viene consegnata una ricevuta della documentazione depositata.

La domanda di ammissione è sempre intesa per un accoglimento a tempo indeterminato.

### **L’accoglimento e l’assegnazione del posto letto**

Al momento della comunicazione di disponibilità all’accoglienza, viene stipulato nelle forme previste il “Contratto di ospitalità” e deve essere presentata al Servizio amministrativo la seguente documentazione riguardante la persona in ammissione:

- Documento di riconoscimento in corso di validità;
- Numero di codice fiscale;
- Tessera Sanitaria con eventuale esenzione ticket aggiornata;
- Elenco ausili assegnati all’ospite dall’Azienda Sanitaria di provenienza (quelli non idonei saranno restituiti tramite i familiari);
- Foto recente formato tessera;
- Eventuale delega per la richiesta di cambio del Medico curante;
- Eventuali documenti mancanti nella fase istruttoria.

L’Amministrazione della Struttura ha facoltà di trasferire l’Ospite in un alloggio diverso da quello assegnato qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni fisiche dell’Ospite medesimo, dandone motivata informazione all’Ospite ed ai familiari.

### **La dimissione dell’Ospite**

L’ospite ed i suoi familiari o tutori potranno decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso la struttura, presentando al Servizio Amministrativo esplicita comunicazione scritta in tal senso, possibilmente con un preavviso minimo di otto giorni.

### **Gli Ospiti sono dimessi dalla struttura:**

- quando non sussistono più le condizioni che ne avevano determinato l’accoglimento;
- quando si rendono responsabili di comportamenti difforni dalla civile convivenza.



## **LE RETTE DI DEGENZA**

Le rette di degenza vengono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione e, salvo straordinarietà documentate, non sono suscettibili di aumento nel corso dell'anno e vengono calcolate già al netto dei contributi regionali ai sensi della vigente normativa.

La retta di degenza deve essere versata normalmente all'inizio di ogni mese (entro i primi 10 giorni) preferibilmente mediante bonifico bancario, ovvero direttamente presso gli Uffici di amministrazione per l'intero mese di riferimento.

Qualora l'Ospite sia dimesso prima della fine del mese di riferimento, saranno restituiti gli importi riferiti alle giornate residue.

Ai Comuni ed Enti che hanno assunto l'impegnativa al pagamento della retta, l'onere viene addebitato trimestralmente.

## **LE PERSONE DI SOSTEGNO AI DEGENTI**

L'Ente considera i volontari una risorsa da promuovere e valorizzare.

I rapporti tra l'Ente, i volontari e le Associazioni di volontariato sono disciplinati da apposito atto di convenzione stipulato e sottoscritto tra le parti.

I volontari si rapportano costantemente per l'organizzazione dell'attività con i Responsabili della Struttura.

Il sostegno ai degenti può essere effettuato da familiari e/o amici, conoscenti, dagli stessi volontari e da altri collaboratori.