

(Allegato alla richiesta di autorizzazione al funzionamento per una Comunità Alloggio per disabili)

REGOLAMENTO INTERNO

COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO PER DISABILI ADULTI
"DANIELE MORO – CODROIPO"



*"Ma se cotesti cannocchiali non veggono meglio in altre cose,
io crederò che abbiano la buona vista de' tuoi fanciulli;
che scoprono in me gli occhi, la bocca, il naso, che io non so dove me gli abbia."*

(Operette morali – Dialogo della terra e della luna. G. Leopardi)

- Art. 1 - Oggetto del regolamento
- Art. 2 - Definizione, finalità e obiettivi
- Art. 3 – Personale e livelli di responsabilità
- Art. 4 - Capacità ricettiva
- Art. 5 - Giornate e orari di apertura
- Art. 6 - Servizi offerti
- Art. 7 - Modello organizzativo
- Art. 8 - Procedura di ammissione
- Art. 9 - Procedura di dimissione
- Art. 10 - Visite
- Art. 11 - Permanenza in Struttura, norme generali di comportamento degli utenti
- Art. 12 - Definizione della retta e pagamenti
- Art. 13 - Trattamento delle informazioni
- Art. 14 - Documentazione
- Art. 15 - Assicurazione
- Art. 16 - Gestione reclami
- Art. 17 - Disposizioni finali

Art. 1 OGGETTO DEL REGOLAMENTO

Il presente regolamento interno disciplina il funzionamento del servizio residenziale e semiresidenziale per soggetti disabili adulti dell' A.S.P. Daniele Moro di Codroipo, le prestazioni ed i servizi garantiti agli ospiti che hanno accesso al servizio.

Art. 2 – DEFINIZIONE, FINALITÀ E OBIETTIVI

Il servizio è articolato su due tipologie di risposta assistenziale: quella residenziale (comunità alloggio) e quella semiresidenziale (centro diurno).

La Comunità Alloggio per Disabili ed il Centro Diurno per Disabili dell' A.S.P. Daniele Moro di Codroipo si configurano come servizi sociosanitari ed assistenziali rivolti a soggetti adulti con disabilità e in casi eccezionali anche giovani sopra i 14 anni di età, residenti nel contesto territoriale dell'ambito di Codroipo e dei Comuni limitrofi.

La Comunità Alloggio è deputata ad accogliere persone con un'elevata compromissione dell'autonomia funzionale, ma con bisogni sanitari di medio bassa complessità, tali da richiedere interventi di diverso grado e di vario titolo (sanitario, riabilitativo, assistenziale e sociale) nelle 24 ore e che non possono essere offerti a domicilio o perché privo di nucleo familiare o a causa dell'intensità dell'aiuto richiesto.

Il Centro Diurno annesso è deputato ad accogliere persone con un'elevata compromissione dell'autonomia funzionale, ma con bisogni sanitari di medio bassa complessità, tali da richiedere interventi di vario grado e titolo durante le ore diurne della giornata.

Art.3 - PERSONALE E LIVELLI DI RESPONSABILITÀ

La gestione operativa della struttura è affidata al personale dipendente e/o a un soggetto terzo esterno.

All' A.S.P. è riservata, come da atti fra le parti, la definizione degli indirizzi e dei regolamenti di gestione in linea con gli obiettivi e le finalità del servizio secondo quanto previsto da convenzione con l'AAS 3 Alto Friuli - Collinare - Medio Friuli e dalla normativa regionale e nazionale di riferimento.

Al Dirigente dell'ASP è affidata la responsabilità dell'organizzazione interna e della gestione della Struttura, l'attuazione delle verifiche dei programmi delle attività e la cura dei rapporti con il Dirigente dell'AAS 3.

STAFF E DOTAZIONE ORGANICA

La quantificazione delle diverse figure professionali che operano nel servizio è stata elaborata avendo a riferimento i seguenti fattori:

- natura del servizio
- modello organizzativo
- standard professionali (come da normativa vigente)
- capacità ricettiva autorizzata

Il servizio, oltre alle figure direttive e di responsabilità, garantisce la presenza di uno staff di operatori e professionisti di cui fanno parte le seguenti figure professionali:

1. Coordinatore aziendale del servizio che funge da Responsabile del servizio come previsto dalla normativa vigente
2. Coordinatore della ditta cui è appaltato il servizio
3. Educatori professionali
4. Operatori Socio Sanitari addetti all'assistenza

5. Infermieri (in convenzione ASS3 qualora previsti).
6. Fisioterapisti (in convenzione ASS3 qualora previsti).

La dotazione organica effettiva è composta in ottemperanza agli standard minimi previsti dalla normativa regionale di riferimento, in funzione del numero di utenti accolti, delle loro esigenze e della tipologia di figura professionale.

Il servizio può avvalersi anche dell'opera di volontari e di borse lavoro, di cui è stato curato l'inserimento nella attività, mediante interventi di tutoraggio e formazione.

Tali figure non vengono computate nel calcolo delle risorse previste dallo standard minimo di riferimento.

Oltre all'equipe sopra descritta operano nella Struttura che ospita la Comunità e il Centro diurno altre figure professionali nell'ambito dei servizi generali ed alberghieri:

1. Addetto al servizio tecnico manutentivo
2. Addetto al servizio di portineria/reception
3. Addetto al servizio di guardaroba
4. Addetti al servizio di pulizie
5. Addetti al servizio di ristorazione

Completano la struttura organizzativa i servizi amministrativi distinti nei seguenti settori:

1. Area contabilità e bilancio
2. Area acquisti
3. Area tecnica e RSPP
4. Area personale
5. Area protocollo, segreteria
6. Area affari giuridici

Art.4 - CAPACITA' RICETTIVA

Il servizio socio-sanitario per disabili può accogliere 16 ospiti suddivisi in:

- **Comunità alloggio** in regime residenziale - n. 8 posti letto;
- **Centro diurno** in regime semiresidenziale - n. 8 posti.

Sono destinatari del servizio prevalentemente, ma non esclusivamente, i soggetti disabili residenti nel contesto territoriale del distretto di Codroipo.

Art.5 - GIORNATE E ORARI DI APERTURA

- La **Comunità Alloggio** è aperta sulle ventiquattro ore tutti i giorni dell'anno senza alcuna interruzione.
- Il **Centro diurno** è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30 per 52 settimane all'anno. Rispetterà inoltre le chiusure in occasione delle festività nazionali e nei periodi di Ferragosto, Natale e Pasqua.

Art.6 - SERVIZI OFFERTI - Prestazioni erogate

I servizi erogati vengono classificati per tipologia secondo la normativa vigente.

Comunità Alloggio per persone con disabilità

a) Servizi alla persona:

- **Assistenza medica:** viene garantita l'assistenza dal Medico di Medicina Generale secondo le condizioni previste dalla vigente contrattazione regionale e nazionale;
- **Assistenza infermieristica:** è assicurata da infermieri, in convenzione con l'AAS n. 3 e comprende le attività e le responsabilità previste, per la specifica professione sanitaria, dalla L.42/1999 (disposizioni in materia di professioni sanitarie);
- **Attività fisioterapica:** è assicurata dai fisioterapisti, in convenzione con l'AAS n. 3 e comprende le attività e le responsabilità previste, per la specifica professione sanitaria, dalla L.42/1999 (disposizioni in materia di professioni sanitarie);
- **Assistenza medica specialistica, farmaceutica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica:** sono garantite, in relazione alle necessità delle persone, dall'Azienda Sanitaria di competenza territoriale;
- **Assistenza alla persona:** è garantita l'attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base (ADL) e strumentali della vita quotidiana (IADL) finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari della persona. Le prestazioni sono garantite ed erogate da operatori in possesso della qualifica di O.S.S. nel rispetto dello standard minimo stabilito in non meno di 1 op. ogni 1,4 utenti;
- **Attività educativa:** è garantita da operatori che partecipano alla predisposizione dei P.E.I. (Progetto Educativo Individuale) ne danno attuazione e ne verificano i risultati. A tali figure è demandata la cura dei bisogni affettivi e materiali degli Ospiti, svolgendo in tal modo un ruolo sostitutivo della famiglia. Le prestazioni sono erogate da operatori in possesso della qualifica di Educatore professionale nel rispetto dello standard minimo stabilito in non meno di 1 educatore ogni 8 utenti.

b) Servizi generali e spazi comunitari:

- **Servizio di ristorazione:** la struttura è dotata al p.t. di una cucina interna ad uso generale non esclusivo dove vengono realizzati i pasti per la giornata alimentare. Nel piano dedicato alla Comunità Alloggio è presente una cucinetta per le esigenze immediate degli ospiti. Il personale addetto all'assistenza provvede alla somministrazione dei pasti e delle merende nonché all'idratazione degli ospiti;
- **Soggiorno/sala da pranzo:** è presente un'ampia zona soggiorno, con accesso alla terrazza circostante, attrezzata per essere utilizzabile sia in occasione dei pasti e sia in attività di aggregazione e/o rieducative;
- **Palestra fisioterapica:** è presente al piano terra dell'edificio una palestra attrezzata dove poter effettuare sedute di attività riabilitativa e motoria;
- **Servizio di pulizie:** prevede l'igiene e la sanificazione degli ambienti in condizioni controllate, secondo precisi protocolli operativi e programmi delle attività;
- **Servizio di lavanderia:** prevede il lavaggio degli effetti letterecchi, del tovagliato e degli indumenti degli ospiti attraverso un servizio esternalizzato;
- **Servizio di guardaroba:** prevede la raccolta, l'etichettatura e la distribuzione degli indumenti personali degli ospiti e l'eventuale rammendo;

- **Servizio tecnico manutentivo:** garantisce lavori di ordinaria manutenzione, per problematiche relative agli impianti, alle attrezzature, alle apparecchiature, agli ausili (carrozine, deambulatori ecc.);
- **Servizio di portierato:** prevede la presenza 6 giorni su 7 di personale addetto alla reception, sita all'ingresso principale, dalle ore 8 alle ore 19 e il sabato dalle ore 9 alle ore 16.

Centro diurno per persone con disabilità

a) Servizi alla persona:

- **Assistenza medica:** viene garantita l'assistenza dal Medico di Medicina Generale secondo le condizioni previste dalla vigente contrattazione regionale e nazionale;
- **Assistenza infermieristica:** è assicurata da infermieri, in proprio o in convenzione con l'AAS n. 3 e comprende le attività e le responsabilità previste, per la specifica professione sanitaria, dalla L. 42/1999 (disposizioni in materia di professioni sanitarie);
- **Attività fisioterapica:** è assicurata dai fisioterapisti, in proprio o in convenzione con l'AAS n. 3 e comprende le attività e le responsabilità previste, per la specifica professione sanitaria, dalla L.42/1999 (disposizioni in materia di professioni sanitarie);
- **Assistenza medica specialistica, farmaceutica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica:** sono garantite, in relazione alle necessità delle persone, dall'Azienda Sanitaria di competenza territoriale;
- **Assistenza alla persona:** è garantita l'attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base (ADL) e strumentali della vita quotidiana (IADL) finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari della persona. Le prestazioni sono garantite ed erogate da operatori in possesso della qualifica di O.S.S. nel rispetto dello standard minimo stabilito in non meno di 1 op. ogni 1,3/1,6 utenti;
- **Attività educativa:** è garantita da operatori che partecipano alla predisposizione dei P.E.I. (Progetto Educativo Individuale) ne danno attuazione e ne verificano i risultati. A tali figure è demandata la cura dei bisogni affettivi e materiali degli Ospiti, svolgendo in tal modo un ruolo sostitutivo della famiglia. Le prestazioni sono erogate da operatori in possesso della qualifica di Educatore professionale nel rispetto dello standard minimo stabilito in non meno di 1 educ. ogni 8 utenti.

b) Servizi generali e spazi comunitari:

- **Servizio di ristorazione:** la struttura è dotata al piano terra di una cucina interna ad uso generale non esclusivo dove vengono realizzati i pasti per la giornata alimentare. Il personale addetto all'assistenza provvede alla somministrazione del pranzo e delle merende nonché all'idratazione degli ospiti;
- **Soggiorno/sala da pranzo:** è presente un'ampia zona soggiorno, con accesso alla terrazza circostante, attrezzata per essere utilizzabile sia in occasione dei pasti e sia in attività di aggregazione e/o rieducative;
- **Locale attività educative e di relazione:** è prevista una stanza appositamente arredata ove possano svolgersi interventi educativi finalizzati al recupero e/o mantenimento delle capacità residue. Lo stesso locale è utilizzabile, in momenti non concomitanti con le attività educative, quale luogo di relazione con familiari e i caregiver in generale;

- **Locale attività motoria:** in aggiunta alla palestra situata al p.t della struttura, è previsto un locale esclusivo attrezzato con strumenti e arredi conformi ed idonei alle attività riabilitative alle quali far partecipare gli ospiti secondo programmi e piani di intervento personalizzati;
- **Locale attività laboratoriali:** è prevista una stanza appositamente arredata ove possano svolgersi attività educative di laboratorio finalizzate al miglioramento o allo sviluppo delle abilità residuali o sostitutive.
- **Camera del riposo:** è presente una camera da letto a due posti singoli con bagno interno esclusivo, dove gli ospiti che lo desiderano o per i quali se ne ravvisi la necessità possano effettuare un piccolo riposo quotidiano;
- **Servizio di pulizie:** prevede l'igiene e la sanificazione degli ambienti in condizioni controllate, secondo precisi protocolli operativi e programmi delle attività;
- **Servizio di lavanderia:** prevede il lavaggio degli effetti lettereci, del tovagliato e degli indumenti degli ospiti attraverso un servizio esternalizzato;
- **Servizio di guardaroba:** prevede la raccolta, l'etichettatura e la distribuzione degli indumenti personali degli ospiti e l'eventuale rammendo;
- **Servizio tecnico manutentivo:** garantisce lavori di ordinaria manutenzione, per problematiche relative agli impianti, alle attrezzature, alle apparecchiature, agli ausili (carrozzine, deambulatori ecc.);
- **Servizio di portierato:** prevede la presenza 6 giorni su 7 di personale addetto alla reception, sita all'ingresso principale, dalle ore 8 alle ore 19 e il sabato dalle ore 9 alle ore 16.

Art.7 - MODELLO ORGANIZZATIVO – organizzazione della vita comunitaria

Gli spazi

La sede della Comunità Alloggio e Centro diurno per disabili, ubicata in Viale Duodo 80 a Codroipo, occupa l'intera area del terzo piano dell'edificio ove è in funzione il servizio residenziale per anziani non autosufficienti disposto su due blocchi di due piani dedicati.

Le due tipologie di servizio, diurno e comunità alloggio, sono ben distinte e divise da un atrio di collegamento quale punto di accesso da scale ed ascensore: pertanto giunti al piano risulta agevole individuare l'ingresso dell'uno o dell'altro servizio.

Nella **Comunità Alloggio**, sono presenti n. 4 camere da letto doppie per un totale di 8 posti letto, di cui 2 p.l. per pronta accoglienza e sollievo.

Sono presenti inoltre servizi igienici privati per ogni camera, un locale bagno assistito, una sala polivalente ad uso degli ospiti e dei familiari, sia per le attività di refezione e sia per i momenti di relazione e svago, un'ampia terrazza accessibile con zone coperte e scoperte ed un locale presidio del personale di servizio. L'adiacente servizio del **Centro Diurno, funzionante in regime semiresidenziale**, prevede una serie di spazi differenziati per tipologia di attività socio-educativa-riabilitativa che s'intende svolgere. Sono presenti: la camera del riposo, la sala centrale polivalente ad uso di ospiti e parenti per il pranzo e per i momenti di relazione e svago, la stanza per le attività motorie, la stanza per le attività laboratoriali e la stanza per le attività educative e gli incontri con i caregiver.

Al piano terra della Struttura troviamo inoltre una palestra per l'attività di riabilitazione e motoria e spazi per la cura del sé.

Sono presenti anche spazi di servizio condivisi quali: ambulatorio infermieristico, cucina per la preparazione e distribuzione dei pasti, guardaroba, salone animazione, sala TV, reception/portineria ed uffici amministrativi e di direzione.

A disposizione della Struttura c'è infine l'area verde del parco retrostante, utilizzabile liberamente dagli ospiti e dai loro familiari oltre che in occasione di feste organizzate per particolari eventi nel corso dell'anno.

Il modello assistenziale

I Servizi offerti, residenziale e semiresidenziale, costituiscono una opportunità ed una risorsa per la rete dei servizi sociosanitari ed assistenziali del territorio, contribuendo a garantire l'offerta di interventi appropriati per le caratteristiche dell'utenza da accogliere.

Più specificatamente:

- a. una opportunità per le persone disabili ad assicurare la vigilanza socio assistenziale e sanitaria e promuovere il recupero del care giver.
- b. una risorsa per le persone disabili, per le loro famiglie e per la rete di servizi di cui l'ASP rappresenta un nodo sostanziale e cruciale nel proprio territorio ad elevata offerta socio assistenziale.

Il Servizio si impegna ad attuare un modello di rete in grado di coinvolgere anche gli altri servizi del territorio, il Distretto Sanitario, come i S.S.C., la rete di volontariato etc. per una progettazione mirata e condivisa. Resta inteso che l'inserimento nei servizi avviene attraverso un processo valutativo che rimane in carico all'equipe multiprofessionale dell'AAS.

Partendo dall'assunto che per comprendere e valutare al meglio i bisogni del disabile è necessario un approccio olistico che tenga conto anche degli aspetti socio-relazionali, soprattutto quando si è in presenza di un livello di autonomia per le attività della vita quotidiana fortemente compromesso ed una disabilità acuta o cronica, è necessario che la presa in carico della persona avvenga con la giusta consapevolezza che le nostre azioni devono essere finalizzate non tanto all'eliminazione della menomazione, bensì al raggiungimento del massimo livello di qualità della vita possibile per la persona stessa.

Per raggiungere tale scopo il modello di riferimento che adottiamo è quello bio-psico-sociale, cioè in grado di unificare la dimensione biologica, la dimensione individuale e quella sociale di ogni individuo, passando dal concetto di "malattia" a quello di "condizione di vita" basato sul sistema di classificazione che deriva dal modello ICF (OMS 2000) che rende più efficace la presa in carico della persona disabile in quanto le tre dimensioni, quella biologica (corpo>funzioni e struttura), individuale (persona>attività) e sociale (partecipazione), correlate nella valutazione individuale del bisogno assistenziale, permettono di individuare al meglio gli ostacoli da rimuovere e gli interventi da effettuare perché l'individuo possa ottenere il massimo della propria autorealizzazione e della qualità della vita possibili.

Gli obiettivi così definiti vengono discussi in equipe multidisciplinare ed elaborati i piani di intervento personalizzati, meglio definiti come P.E.I. – Piano Educativo Individuale, con l'individuazione di attività, risorse necessarie, indicatori di misurazione e tempistica del monitoraggio e della verifica.

SCHEMA DELLA GIORNATA TIPO

COMUNITA' ALLOGGIO		CENTRO DIURNO	
Orario	Attività	Orario	Attività
7.00 -10.45	Igiene ed alzate degli ospiti	8.30	Accoglienza-Apertura del Centro e arrivo degli anziani con il servizio di trasporto degli anziani
8.15 -9.30	Colazioni	9.30 -9.45	Colazioni
9.30-11.00	Inizio attività giornaliere: <ul style="list-style-type: none"> - Attività di gruppo: attività motoria/educativa, etc. - Attività di piccolo gruppo: (stimolazione cognitiva e funzionale) - Attività individualizzate - Attività di cura alla persona - Attività fisioterapiche di gruppo e individuali 	10.00-11.00	Inizio attività giornaliere: <ul style="list-style-type: none"> - Attività di gruppo: attività motoria/educativa, etc. - Attività di piccolo gruppo: (stimolazione cognitiva e funzionale) - Attività individualizzate - Attività di cura alla persona - Attività fisioterapiche di gruppo e individuali
10.45-11.00	Distribuzione tè o caffè/idratazione	11.15-11.45	Distribuzione tè o caffè o frutta
11.45	Pranzo	12.00	Pranzo
12.30-14.30	Riposo per gli ospiti che lo necessitano	13.00-14.30	Riposo
14.30-16.00	Igiene pomeridiana e cambio dei presidi di assorbenti	14.30 17.45	Attività Individualizzate/Attività di Gruppo/Animazione/Socializzazione
15.30-16.30	Distribuzione tè o caffè	16.00	Merenda/Intrattenimento
14.30-16.00	Attività di animazione e socializzazione	17.30	Rientro al domicilio
17.45-18.30	Cena	18.00	Cena
18.45- 20.45	Messa a letto	18.30	Rientro al domicilio

Art.8 - PROCEDURE DI AMMISSIONE

L'ammissione al servizio avviene attraverso l'AAS 3 Alto Friuli - Collinare - Medio Friuli secondo le modalità di accesso e valutazione al servizio per persone con disabilità sono disposte in conformità ai regolamenti emanati dalla Regione Friuli Venezia Giulia.

Art.9 - PROCEDURE DI DIMISSIONE

Eventuali dimissioni dalla struttura vengono concordate con l'AAS 3 Alto Friuli - Collinare - Medio Friuli.

Art.10 - VISITE

L'ospite è libero di ricevere visite da parte dei familiari, parenti o amici; i visitatori non devono in alcun modo tenere comportamenti non consoni all'ambiente o che possano turbare la tranquillità del loro congiunto o degli altri ospiti. Devono astenersi da qualsiasi azione che possa arrecare pregiudizio all'organizzazione del servizio. Non è consentito ai familiari introdurre farmaci per i propri congiunti o per gli altri ospiti.

Non è consentito portare alcolici o alimenti di vario genere; gli unici alimenti consentiti sono quelli per i quali è evidente il percorso di tracciabilità previo consenso del personale infermieristico.

Art.11- NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI

Per gli utenti frequentanti i servizi residenziale e semiresidenziale, si ricorda che:

- la somministrazione dei farmaci e la necessità di diete particolari saranno eseguite solo su richiesta del Medico di Medicina Generale; ogni variazione dovrà essere comunicata al Coordinatore di servizio;
- in caso di gite o attività più complesse, verrà data preventiva comunicazione ai familiari dell'ospite perché esprimano il loro consenso;
- l'utilizzo delle immagini degli ospiti potrà avvenire previo rilascio di apposita liberatoria;
- la persona che frequenta la struttura mantiene il proprio Medico di Medicina Generale, quale responsabile di ogni aspetto sanitario e per le prescrizioni delle eventuali terapie;
- le terapie prescritte dal medico medicina generale vengono somministrate esclusivamente dal personale infermieristico.

Art.12 – DEFINIZIONE DELLA RETTA E PAGAMENTI

Le rette giornaliere per il servizio residenziale e diurno vengono determinate con apposita deliberazione del Consiglio di Amministrazione entro 31 dicembre di ogni anno in accordo con l'AAS3.

L' articolazione di dette rette, partendo dalla misura lorda, prevede l'abbattimento secondo i contributi regionali previsti dalla normativa vigente.

La fatturazione delle stesse è in capo all'AAS 3 Alto Friuli - Collinare - Medio Friuli con le modalità dalla stessa stabilite.

Art.13 – TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI

Il servizio assicura un corretto trattamento dei dati sensibili relativi all'utenza e ai loro familiari nel rispetto della normativa vigente sulla privacy.

Art.14 – DOCUMENTAZIONE -MODALITA' E TENUTA DELLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione prevista relativa alle persone assistite ed alla vita comunitaria deve essere tenuta costantemente aggiornata e comprende:

- cartella socio sanitaria per ciascuna persona accolta;
- cartella amministrativa per ciascuna persona accolta, conservata presso gli Uffici amministrativi;
- elenco/registro informatico delle presenze delle persone accolte, conservata nell'ufficio del Coordinatore e presso gli uffici amministrativi;
- elenco/registro informatico delle presenze del personale;
- prospetto turni di lavoro di tutto il personale con le indicazioni delle mansioni, affisso nelle apposite bacheche;
- diario giornaliero delle consegne, piani assistenziali e schede di monitoraggio degli interventi informatizzati conservati nell'ufficio del Coordinatore;
- tabelle dietetiche-menù, redatte secondo le Linee guida della Azienda Sanitaria territorialmente competente conservate in cucina, i menù affissi nelle sale da pranzo;
- registro delle terapie individuali, conservato nell'ufficio del Coordinatore;
- la documentazione inerente i contratti di appalto, conservata presso gli uffici amministrativi.

Fatta salva la legislazione vigente in materia di segreto professionale, la documentazione delle persone assistite viene esibita, a richiesta, ai soggetti formalmente incaricati della vigilanza e secondo quanto previsto dalla normativa.

Art.15 – ASSICURAZIONE

Per la copertura dei rischi da infortuni o danni subiti o provocati dagli utenti, dal personale, l'ASP stipula idonee polizze assicurative così come le ditte cui sono affidati i servizi.

Art.16 - GESTIONE RECLAMI

L' ASP "Daniele Moro" garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che si ritengano non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio. La raccolta e l'analisi dei reclami è parte integrante del sistema di informazioni del servizio in quanto fornisce utili informazioni sulle aree di insoddisfazione. I familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con il Coordinatore;
- tramite lettera scritta alla Direzione e Dirigenza;
- tramite modulo di reclamo/suggerimenti disponibile presso l'ingresso del Servizio e a al piano negli appositi contenitori adiacenti l'ascensore.

La gestione del reclamo scritto e firmato prevede una risposta ufficiale da parte dell' ASP al familiare o all'interessato che lo ha inoltrato entro e non oltre il quindicesimo giorno dalla data di presentazione.

Art.17– DISPOSIZIONI FINALI

Per qualsiasi situazione o condizione qui non espressamente richiamata, si rimanda alla normativa nazionale e regionale di riferimento.

Il sottoscritto _____ dichiara di aver preso visione delle regole di cui sopra, accettandone sin da ora incondizionatamente il rispetto ed, in caso d'inosservanza, le conseguenze.

Codroipo, _____

Firma _____