



**ASP "CAV. MARCO ROSSI SIDOLI"**

Via Duca degli Abruzzi n. 27 -43053- Compiano (PR)  
Tel. 0525-825116 Fax 0525-825374 E-mail info@rossisidoli.com  
P. IVA 00799990346 - C. F. 81000140343

**REGOLAMENTO DELLA CRA DI COMPIANO**

**ASP “CAV. MARCO ROSSI SIDOLI”**  
Via Duca degli Abruzzi n. 27 -43053- Compiano (PR)

**Art. 1 - L’ASP “Cav. Marco Rossi Sidoli”.**

L’ASP “Cav. Marco Rossi Sidoli” è l’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona del territorio delle Valli del Taro e del Ceno e comprende i Comuni di Albareto, Bardi, Bedonia, Bore, Borgo Val di Taro, Compiano, Fornovo di Taro, Medesano, Pellegrino Parmense, Solignano, Terenzo, Tornolo, Varano de’ Melegari e Varsi.

Si è costituita ufficialmente, secondo gli indirizzi legislativi contenuti nella L. 328/2000 e nella L.R. 2/2003, il 1° Settembre 2008 dalla fusione e trasformazione dell’IPAB “Casa di Riposo Rossi-Sidoli” e, successivamente alla data della sua costituzione, sono stati conferiti in sua gestione ulteriori servizi precedentemente gestiti dai comuni e dalla Comunità Montana delle Valli del Taro e del Ceno.

In base allo Statuto, essa ha come finalità l’organizzazione e gestione di servizi rivolti ad anziani, minori, adulti e disabili, secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano di zona e nel rispetto degli indirizzi definiti dall’Assemblea dei Soci.

**Art. 2 - Definizione del Servizio**

La Casa Residenza per anziani è un’articolazione organizzativa dell’ASP. Si configura come struttura residenziale tutelare a valenza socioassistenziale e sanitaria, destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti o adulti che, a causa di forme morbose equiparabili a quelle geriatriche, si trovino in condizioni di non autosufficienza di grado medio ed elevato, certificata ai sensi della L.R. 5/94, le cui condizioni generali non necessitino di prestazioni ospedaliere e sanitarie specifiche ed ai quali non possa essere garantita, a domicilio, idonea risposta assistenziale.

La Casa residenza per anziani può disporre di posti accreditati sulla base della programmazione dei servizi effettuata a livello distrettuale e il cui riconoscimento economico è definito da apposita convenzione con l’Azienda USL, o da apposito contratto di servizio.

Può disporre altresì di posti semplicemente autorizzati, il cui numero è definito nell’atto autorizzatorio rilasciato dagli organi di competenza.

**Art. 3 - Finalità/attività/servizi**

Nel rispetto della dignità dell’ospite, della sua privacy e delle sue peculiarità individuali, sono finalità della Casa residenza per anziani, quelle di:

- fornire alla persona ospitalità e assistenza tutelare completa nello svolgimento di tutte le normali attività quotidiane e assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e/o il miglioramento-recupero dello stato di salute e delle condizioni di benessere psico-fisico e sociale;
- fornire alla persona un ambiente di vita sicuro e protetto in relazione al grado di bisogno assistenziale espresso, offrendo occasioni di vita comunitaria e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e di riattivazione delle funzioni cognitive, fisiche e relazionali;

**ASP “CAV. MARCO ROSSI SIDOLI”**  
Via Duca degli Abruzzi n. 27 -43053- Compiano (PR)

– garantire un’ottica di intervento tutelare globale, che tenga conto di tutti gli aspetti della vita della persona ospite (necessità assistenziali, sanitarie, affettive e di socializzazione).

In tal senso, le attività finalizzate alla complessiva tutela dell’ospite sono così individuate:

- assistenza di base alla persona;
- assistenza medica di base;
- assistenza medico specialistica;
- assistenza infermieristica e riabilitativa;
- assistenza farmaceutica e protesica, secondo le specifiche indicazioni sanitarie vigenti;
- animazione, con interventi individualizzati e di gruppo;
- assistenza religiosa.

Le prestazioni erogate in struttura sono così articolate:

- prestazioni alberghiere relative al vitto, all’alloggio, al servizio lavanderia e guardaroba e alla pulizia degli ambienti personali e comuni;
- prestazioni socio-assistenziali e di cura personale (igiene, mobilitazione, aiuto nella deambulazione, supporto per il pasto, parrucchiere, podologo...);
- interventi di animazione volti al recupero delle capacità individuali residue e di potenziamento delle capacità di socializzazione coordinati con attività di musicoterapia;
- prestazioni infermieristiche, sanitarie di base, sanitarie specialistiche, riabilitative.

#### **Art. 4 – Personale**

Ai fini della programmazione e dell’organizzazione delle attività di cui al precedente articolo 3) e in applicazione dei parametri previsti dalla normativa in vigore, la struttura si avvale del sottoelencato personale, dipendente e/o convenzionato, nei limiti definiti dalla dotazione organica vigente e dai contratti tempo per tempo stipulati:

- Ausiliario o addetto ai servizi generali (di cucina, di pulizia, di guardaroba) per l’erogazione delle prestazioni definite alberghiere;
- Assistenziale, in possesso di idoneo attestato regionale di qualifica e/o comprovata esperienza professionale, così come previsto dalla normativa in vigore, al fine di garantire qualificati interventi assistenziali tutelari alla persona non autosufficiente;
- Sanitario (infermiere professionale, tecnico delle riabilitazione, medico di medicina generale, medico specialista);
- Di animazione: per la realizzazione di attività ricreative su base individuale e socializzanti di gruppo.
- Di coordinamento (coordinatore responsabile di struttura, responsabili delle attività assistenziali (RAA) di nucleo) con attività di supervisione e/o controllo sul funzionamento generale della struttura e sulla qualità delle prestazioni complessivamente erogate.

Nella Casa residenza per anziani viene garantita la presenza di personale socio-assistenziale nell’arco delle 24 ore, secondo i parametri operatori/ospiti previsti dalle norme vigenti.

Il personale ausiliario e di animazione è presente in struttura in forma diurna programmata, in relazione al ruolo e alle esigenze della struttura stessa.

Il personale sanitario è presente in struttura in forma programmata, secondo quanto definito dai contratti di servizio ed è responsabile dell’erogazione delle prestazioni sanitarie di qualunque livello, sempre in coerenza con i parametri indicati dalla Regione Emilia-Romagna.

**ASP “CAV. MARCO ROSSI SIDOLI”**  
Via Duca degli Abruzzi n. 27 -43053- Compiano (PR)

L'Azienda USL, definisce con l'ASP le modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie e i rimborsi correlati; parimenti, vengono definiti dall'Azienda USL, in applicazione di apposite direttive regionali, i rimborsi spettanti all'ASP per le prestazioni socio-assistenziali a rilievo sanitario.

**Art. 5 - Integrazione fra prestazioni socio-assistenziali e sanitarie**

L'organizzazione del lavoro nell'ambito della Casa residenza per anziani prevede momenti di lavoro in équipe e/o microequipe, programmi annuali di formazione e aggiornamento del personale, nonché azioni di supervisione, anche con l'impiego di professionisti esperti.

L'integrazione tra personale socio-assistenziale e sanitario e, di conseguenza, fra le prestazioni socio-assistenziali e quelle specificamente sanitarie, viene assunta dalla ASP al contempo come obiettivo e come metodo costante di lavoro.

Tale integrazione si sostanzia nella predisposizione per ogni persona ospite del PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato) indicante gli obiettivi di assistenza che si intendono perseguire e la pluralità delle azioni e delle risorse attivate e attivabili per il mantenimento delle condizioni di benessere psico-fisico dell'ospite e delle sue residue capacità.

**Art. 6 - Spazi/strumenti e attrezzature di lavoro**

La Casa residenza per anziani è organizzata, così come previsto dalla normativa regionale vigente, in nuclei assistenziali, al fine di garantire la migliore assistenza agli anziani ospiti, attraverso una maggiore personalizzazione degli interventi, rapportati alle diverse tipologie di bisogno assistenziale.

La Casa residenza per anziani prevede un'organizzazione degli spazi interni (camere, sale, servizi igienici,..) tale da garantire agli ospiti il massimo di fruibilità e di privacy, in relazione alle loro caratteristiche personali. Gli arredi e le attrezzature sono conformi per qualità e quantità alle vigenti normative, con particolare cura e attenzione all'estetica e alla cura degli stessi, e sono idonei a soddisfare, nelle diverse attività garantite, le esigenze socioassistenziali e sanitarie degli ospiti.

Eventuali deroghe temporanee alle condizioni di cui sopra, per quanto attiene all'organizzazione degli spazi e agli arredi, possono essere connesse a interventi di adeguamento strutturale in corso o programmati.

All'ospite che lo richieda viene riconosciuta la possibilità di utilizzare piccoli arredi e suppellettili che possano servire a personalizzare la propria camera, a condizione che ciò trovi l'assenso degli altri ospiti conviventi e che ciò non comporti problemi di funzionalità per la struttura.

Per gli ospiti che necessitino di specifici ausili individualizzati a contenuto sanitario, che sono garantiti dall'Azienda USL, la Casa residenza per anziani assicura, in relazione alla vigente normativa di settore, il necessario coordinamento con il medico specialista competente al rilascio delle certificazioni relative.

La Casa residenza per anziani è dotata di sala/e da pranzo, di locali per le attività comuni e, laddove gli spazi lo consentano, di un locale per il ricevimento dei famigliari.

**ASP “CAV. MARCO ROSSI SIDOLI”**  
Via Duca degli Abruzzi n. 27 -43053- Compiano (PR)

La tutela dell'ospite e il rispetto del suo bisogno di privacy, o di riposo possono anche motivare diniego a eventuali visite.

La Casa residenza per anziani è altresì dotata di idoneo locale per l'espletamento delle attività motorie e/o fisioterapiche individuali e di gruppo. Laddove l'organizzazione degli spazi lo consenta, tale locale può essere utilizzato, previo accordo con il coordinatore responsabile di struttura e a seguito di regolare provvedimento autorizzatorio, per lo svolgimento di corsi di attività motoria per anziani provenienti da altri servizi della rete comunale e/o distrettuale, o per anziani autosufficienti.

E' inoltre dotata di spazi accessoriati per attività specifiche (bagni assistiti, parrucchiere/barbiere, podologo, guardaroba, conservazione farmaci, ...).

Sono anche previsti tutti gli spazi operativi occorrenti al personale in conformità a quanto previsto dalle vigenti direttive regionali.

**Art. 7- Modalità di ammissione alla Casa residenza per anziani**

Nel rispetto di quanto previsto dall'Accordo di programma “Area anziani” tempo per tempo vigente, la Casa residenza per anziani effettua sia ricoveri definitivi che temporanei, questi ultimi volti a sostenere la domiciliarità e il lavoro di cura delle famiglie.

I ricoveri temporanei possono essere effettuati e finanziati con le risorse del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA), o essere effettuati solo su posti autorizzati.

La Casa residenza per anziani, in caso di mancanza di domande di ricovero di anziani provenienti dal

Distretto e/o, previo accordo con il Servizio Assistenza Anziani (SAA) distrettuale, può accogliere anche anziani residenti in altri distretti, previa valutazione e certificazione a cura degli organismi territorialmente competenti, con collocamento sui soli posti autorizzati.

Al momento dell'ingresso del nuovo ospite, la documentazione presentata per la domanda di ammissione deve essere corredata da :

- atto di impegno al pagamento della retta applicata, nell'ammontare annualmente determinato dal Consiglio d'Amministrazione dell'ASP, firmato da almeno un familiare o da chi per esso, nel caso di pagante in proprio.
- tessera sanitaria dell'ospite;
- esenzione ticket dell'ospite;
- fotocopia del certificato d'invalidità e/o accompagnamento dell'ospite;
- documento d'identità e codice fiscale dell'ospite e del familiare firmatario dell'atto di impegno al pagamento;
- indicazione della persona cui fare riferimento per ogni eventualità.

Al momento dell'ingresso in Casa residenza per anziani, all'ospite viene assegnata una stanza, anche con altre persone, secondo disponibilità e possibilità. Il coordinatore di struttura si riserva la facoltà, informando preventivamente l'ospite e/o i suoi familiari, di assegnare una diversa stanza, qualora ciò sia richiesto da esigenze dell'ospite stesso, o da esigenze della vita comunitaria. Anche eventuali richieste formulate dall'ospite, o dalla sua famiglia, di cambio stanza saranno esaminate tenendo conto dei due parametri suddetti.

**Art. 8 - Rette e modalità di pagamento**

**ASP “CAV. MARCO ROSSI SIDOLI”**  
Via Duca degli Abruzzi n. 27 -43053- Compiano (PR)

Nel caso dei posti accreditati le rette sono determinate a livello regionale applicando una tariffa unica e sono costituite dai costi assistenziali, sanitari e alberghieri, detratti gli oneri a carico dell’Azienda USL, così come definiti dai singoli contratti di servizio vigenti e dai relativi aggiornamenti.

Nel caso dei posti autorizzati le rette sono determinate dal Consiglio di Amministrazione e possono essere modificate in relazione a intervenute o prevedibili variazioni nei costi delle prestazioni e dei servizi offerti.

Le rette dei posti accreditati sono onnicomprensive di tutti i servizi indicati ai paragrafi precedenti.

Per i posti autorizzati, il Consiglio d’Amministrazione può deliberare annualmente l’inserimento nelle rette di eventuali prestazione e servizi aggiuntivi.

In caso di variazione della retta viene data comunicazione agli interessati dei nuovi importi. Detta comunicazione deve essere preventiva in caso di aumento.

La revisione verrà applicata dal mese successivo all'adozione del relativo provvedimento, fatta salva la necessità di adeguamento normativo.

Sia per i i posti accreditati, sia per i posti autorizzati il pagamento della retta avviene mensilmente, in forma posticipata, entro l’ultimo giorno del mese successivo a quello di riferimento.

Il versamento deve essere effettuato tramite bollettino MAV.

In caso di importi incassati indebitamente da ASP dagli utenti, l’Azienda procederà alla restituzione delle quote erroneamente fatturate attraverso apposito conguaglio sulla fattura successiva, oppure attraverso l'emissione di uno specifico mandato di pagamento.

L’Azienda certifica annualmente, secondo le indicazioni regionali, gli oneri di assistenza medica generica e di assistenza specifica che gli aventi diritto potranno utilizzare a fini fiscali nei casi previsti dalla legislazione vigente (art.10, comma 1, let. b del DPR 917/86 e successive integrazioni e modificazioni).

L’utente che non paga entro il termine indicato è considerato moroso. Dopo almeno due mensilità consecutive non pagate, l’ASP o suo incaricato provvede a contestare formalmente il mancato pagamento, inviando un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora.

Nel sollecito ASP indica le modalità e il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento.

Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, ASP può procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

L’utente moroso è obbligato alla corresponsione, sulle somme non tempestivamente versate, degli interessi legali, delle rivalutazioni e delle spese sostenute per il recupero del credito. ASP può riservarsi di deliberare un’eventuale penale aggiuntiva alle quote sopraindicate.

In caso di morosità, l’Azienda potrà rivalersi sul firmatario del contratto o dell’atto di impegno al pagamento come fideiussore in solido con l’ospite, per quanto da quest’ultimo dovuto all’Azienda.

In caso di persistente morosità nel pagamento della retta, il Consiglio d’Amministrazione può deliberare la dimissione dell’ospite dalla struttura, procedendo secondo quanto previsto dal successivo art. 10.

**Art. 9 - Disposizioni per il servizio**

**ASP “CAV. MARCO ROSSI SIDOLI”**  
Via Duca degli Abruzzi n. 27 -43053- Compiano (PR)

Il coordinatore responsabile di Casa residenza per anziani organizza lo svolgimento delle attività quotidiane all'interno della struttura nel rispetto delle normali esigenze assistenziali degli ospiti evitando il più possibile l'adozione di interventi che comportino l'alterazione dei loro consueti ritmi di vita. Egli è garante del funzionamento complessivo della struttura e della qualità del servizio erogato. Assicura che l'accesso alla struttura sia regolamentato per il rispetto della sicurezza degli ospiti e ha cura di indicare al personale, agli ospiti e ai famigliari le modalità di condotta più consone da tenersi all'interno della struttura, per non arrecare disturbo con il proprio comportamento agli ospiti stessi o a chi è in servizio.

E' facoltà del coordinatore autorizzare la presenza dei famigliari degli ospiti, se richiesta, in particolari momenti di vita degli stessi (alzata, messa a letto, igiene quotidiana, settimanale, etc.), avendo a cuore il loro benessere psico-fisico e relazionale.

E' altresì facoltà del coordinatore autorizzare i famigliari suddetti, previa assunzione scritta di responsabilità degli stessi, a svolgere semplici attività assistenziali a favore del proprio congiunto.

In ogni caso l'ASP declina ogni responsabilità per eventuali danni che dovessero derivare agli ospiti a seguito di pratiche assistenziali non autorizzate.

Tutto il personale operante nella struttura deve, nel limite del possibile, essere di stimolo agli ospiti nell'esercizio di tutte le attività che li riguardano; agli stessi sono dovuti rispetto, cortesia trattamento dignitoso, qualsiasi sia la loro condizione sociale e sanitaria.

Ogni ospite ha il diritto di professare la propria fede religiosa e di farsi assistere dai ministri del culto cui appartiene.

La Casa residenza per anziani è dotata di una cappella interna, o di locale idoneo, per gli osservanti la religione cattolica, nella quale un sacerdote incaricato dall'Ordine diocesano celebra la Messa nei giorni e negli orari stabiliti e esposti.

L'ASP declina ogni responsabilità per gli eventuali danni che, senza colpa sua o del personale di servizio, possano occorrere agli ospiti o alle loro cose.

L'Azienda non risponde per i valori (denaro, preziosi e oggetti) che verranno lasciati agli ospiti; eventuali ammanchi dovranno essere denunciati a cura degli interessati alla competente Autorità Giudiziaria, dandone notizia al coordinatore responsabile di Casa residenza per anziani.

La Casa residenza per anziani di norma non gestisce risorse economiche degli ospiti, ancorché limitate a piccole spese personali. In caso di esigenze urgenti il coordinatore può avvalersi di anticipazioni tramite fondo economale, da rimborsarsi successivamente da parte della famiglia dell'ospite o di chi ne cura gli interessi.

All'ospite in grado di intendere e di volere è dato di godere della massima libertà di movimento sia all'interno che all'esterno della struttura, fatte salve le limitazioni imposte dal suo stato di non autonomia motoria o dalle condizioni di salute attestate da certificazione medica, dandone preventiva comunicazione al personale in servizio.

L'ospite può lasciare la Casa residenza per anziani accompagnato da parenti o conoscenti previa autorizzazione da parte del medico curante e del coordinatore responsabile di struttura.

Nell'ambito delle attività ricreative culturali, la Casa residenza per anziani può organizzare piccole uscite programmate per visite a luoghi e/o a strutture, e previa comunicazione dell'uscita ai parenti di riferimento, ove presenti.

**ASP “CAV. MARCO ROSSI SIDOLI”**  
Via Duca degli Abruzzi n. 27 -43053- Compiano (PR)

E' di competenza della Casa residenza per anziani la programmazione e l'organizzazione del trasporto degli ospiti presso presidi e/o strutture sanitarie per prescritte visite mediche specialistiche una tantum e/o periodiche da effettuarsi con i mezzi di trasporto più idonei, in relazione alle condizioni di ogni ospite; per i soli ospiti su posto accreditato il costo del trasporto è obbligatoriamente a carico dell'ASP, fatta salva la facoltà del Consiglio di Amministrazione di includere tale servizio all'interno della retta anche per gli ospiti su posto autorizzato.

E' invece compito dei famigliari, dove presenti, accompagnare il proprio congiunto durante il trasporto ed assisterlo dove necessario, al momento della visita. In caso di impossibilità, il famigliare è tenuto ad informare la Casa residenza per anziani, che, nel limite del possibile, provvede a trovare un accompagnatore, anche per il tramite di personale volontario o a pagamento.

**Art. 10 – Dimissioni**

L'ospite può essere dimesso dalla Casa residenza per anziani nei seguenti casi:

- per propria volontà, in caso di ricovero permanente: in tal caso l'ospite o chi per lui dovrà presentare formale richiesta al coordinatore responsabile di struttura con un preavviso di almeno 7 giorni ed il costo della retta dovrà essere corrisposto sino al termine del preavviso;
- per decesso: in tal caso sono informati immediatamente dell'evento i parenti o chi per loro, i quali provvedono a scegliere ed a comunicare al referente incaricato della struttura il servizio di pompe funebri che intendono contattare per tutti gli adempimenti. Le incombenze relative al funerale, così come le spese funerarie, fanno capo ai famigliari o ai tutori del deceduto. Per gli anziani soli, in assenza di tutore, curatore o amministratore di sostegno, si provvede ad avvisare il Comune di residenza, al quale competono le spese funerarie. Gli eventuali oggetti di proprietà degli ospiti deceduti, vengono consegnati al coordinatore responsabile di struttura che provvede alla custodia temporanea, in attesa della successiva consegna agli aventi diritto;
- per morosità: per il mancato pagamento, senza giustificato motivo, di almeno due mensilità consecutive.

E' facoltà inoltre dell'ASP, su segnalazione del coordinatore di ciascuna struttura, procedere alla dimissione di un ospite nei seguenti casi:

- per il verificarsi di condizioni certificate di non compatibilità tra le necessità assistenziali espresse dall'ospite rispetto alle finalità proprie della struttura e alle caratteristiche della stessa;
- per fatti accertati, coscienti e volontari, che rivelino nell'ospite gravi difetti di moralità;
- per comportamento, cosciente e volontario, atto a turbare l'ordine in seno alla comunità e in genere per manifesta incapacità di adeguarsi alle regole della vita comunitaria;
- per danni e offese, coscienti e volontari, protratti ai danni degli altri ospiti e del personale operante nella struttura, sia da parte dell'ospite che dei famigliari;
- per inosservanza, cosciente e volontaria, delle norme del presente regolamento e di qualsiasi altra disposizione impartita per disciplinare la convivenza nella struttura;

Dopo avere contestato l'esistenza delle problematiche suddette e avere invitato l'ospite, o i famigliari di riferimento a porvi rimedio, nel caso di decisione di dimissione di un ospite dalla Casa residenza per anziani, l'Azienda provvede ad informare con un preavviso di almeno 15

**ASP “CAV. MARCO ROSSI SIDOLI”**  
Via Duca degli Abruzzi n. 27 -43053- Compiano (PR)

giorni l'ospite stesso, il familiare di riferimento, nonché il Servizio Assistenza Anziani distrettuale e il Servizio sociale del Comune di residenza, al fine di consentire l'indispensabile assistenza all'ospite dimesso e l'individuazione di una soluzione alternativa più confacente alle sue esigenze.

**Art. 11 - Volontariato e realtà sociali**

L' Azienda riconosce l'importanza fondamentale del volontariato all'interno dei propri servizi, sia esso svolto in forma singola, o in forma associativa. I volontari possono prestare il loro servizio, a sostegno delle persone ricoverate in Casa residenza per anziani, nelle diverse attività della struttura, nel rispetto sia delle loro inclinazioni personali, sia delle esigenze organizzative e operative della struttura stessa, avendo sempre come riferimento il benessere del singolo ospite e il rispetto delle sue esigenze.

L'azione del volontario integra quella garantita dal personale della struttura e di norma avviene previa adeguata formazione fornita, o dalla Casa residenza per anziani, o da quest'ultima concordata con i referenti delle diverse realtà associative operanti in struttura. L'azione del volontario deve essere svolta nel rispetto delle indicazioni operative fornite dal coordinatore responsabile e dalle responsabili delle attività assistenziali.

L'Azienda può anche convenzionarsi con i Comuni per avere la disponibilità di giovani impegnati nel Servizio civile volontario anch'essi impiegati nelle diverse attività sempre in sostegno e mai in sostituzione del personale dipendente dell'Ente.

E' facoltà dell'ASP istituire un apposito albo del volontariato sia individuale che associativo.

**Art. 12 - Collaborazione con i famigliari**

Il coordinatore ricerca le forme più idonee di coinvolgimento delle famiglie nell'elaborazione, gestione e controllo dei progetti individualizzati di assistenza per ciascun ospite.

Ricerca inoltre le forme di coinvolgimento più adeguate per la verifica e il controllo della attività svolta dalla struttura e del grado di soddisfazione delle famiglie verso la stessa, valorizzando le loro azioni di proposta e favorendo la nascita di iniziative di auto mutuo aiuto tra le famiglie.

**Art. 13 - Informazione e partecipazione**

L'Azienda opera per assicurare la partecipazione dei cittadini e degli utenti al controllo della qualità dei servizi e degli interventi, ai sensi dell'art. 33 della LR 2/2003.

A tal fine:

- garantisce la pubblicazione sul proprio sito istituzionale della propria struttura organizzativa, dei regolamenti, degli incarichi e dei più rilevanti atti aziendali in ottemperanza alle normative sulla trasparenza delle pubbliche Amministrazioni;
- favorisce una reale partecipazione dei soggetti interessati al controllo della qualità del servizio e alla scelta e alla programmazione delle proprie attività, attraverso incontri di carattere informativo e valutativo con gli utenti e i loro famigliari;

**ASP “CAV. MARCO ROSSI SIDOLI”**  
Via Duca degli Abruzzi n. 27 -43053- Compiano (PR)

- garantisce una corretta informazione sul proprio funzionamento e promuove la partecipazione sociale, attraverso incontri con i volontari, o altre Istituzioni ed enti interessati al servizio, per programmare attività comuni, informare sui criteri di funzionamento, raccogliere stimoli, proposte e contenuti per migliorare la qualità del servizio.

**Art. 14 - Reclami e lamentele**

Nel caso di reclami e lamentele, l'ospite e/o il suo familiare è tenuto a rivolgersi al coordinatore di struttura, o, in sua assenza, alla responsabile delle attività assistenziali di nucleo e, in caso di mancanza di risposta, o di permanenza della problematica evidenziata, può rivolgersi alla figura incaricata presso la sede legale dell'Azienda.

**Art. 15 – Trattamento dati personali**

Agli effetti di quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", l'Azienda provvede al trattamento dei dati personali degli Ospiti e dei loro familiari unicamente per la presa in carico assistenziale dell'utente, nonché per gli adempimenti di carattere amministrativo e fiscale, nel pieno rispetto della normativa citata.

**Art. 16 - Norme finali e transitorie**

Per quanto non espressamente previsto nel presente regolamento deve farsi riferimento all'Accordo di programma “Area anziani” vigente, ai documenti programmatori e ai protocolli operativi dell'Ufficio di Piano, ai contratti di servizio e alle disposizioni normative dei requisiti generali, funzionali e di personale delle strutture residenziali.