

REGOLAMENTO

INTERNO

I N D I C E

Art. 1 - PRINCIPI GENERALI *pag. 05*

- 1.1: principi ispiratori
- 1.2: scopi del Regolamento
- 1.3: obiettivi del Regolamento
- 1.4: bacino di presentazione

Art. 2 - SERVIZI OFFERTI *pag. 06*

- 2.1: **RETE DEI SERVIZI**
- 2.2: **SERVIZI TERRITORIALI**
 - 2.2.1: assistenza domiciliare
 - 2.2.1: pasti domiciliari
- 2.3: **CENTRO DIURNO**
 - 2.3.1: servizi offerti

Art. 3 – Percorso ACCOGLIENZA *pag. 07*

- 3.1: **NORME PER L'ACCOGLIENZA**
 - 3.1.1: criteri di accesso
 - 3.1.2: disposizioni regionali
 - 3.1.3: residenti fuori regione
 - 3.1.4: inserimento in graduatoria
 - 3.1.5: disponibilità posto
- 3.2: **DOCUMENTAZIONE**
- 3.3: **DOMANDA DI ACCOGLIENZA**
 - 3.3.1: presentazione della domanda
 - 3.3.2: definizione di familiare di riferimento
 - 3.3.3: priorità di precedenza
 - 3.3.4: comunicazione dell'accoglimento
 - 3.3.5: sottoscrizione del contratto
 - 3.3.6: periodo di prova
 - 3.3.7: presentazione di notizie utili
 - 3.3.8: presentazione della domanda di accoglimento in regime privato
 - 3.3.9: adozione della residenza presso il Centro Servizi

2

Art. 4 – Percorso RESIDENZIALITA' *pag. 11*

- 4.1: **SERVIZI EROGATI**
- 4.2: **UNITA' OPERATIVE INTERNE (U.O.I.)**
- 4.3: **ASSISTENZA PRIVATA**
- 4.4: **VITA QUOTIDIANA**

4.5: RAPPORTI CON IL PERSONALE

4.6: ALLOGGIO

4.7: TRASFERIMENTI INTERNI

4.8: RISTORAZIONE

4.9: INTRODUZIONE DI CIBI DALL'ESTERNO

4.10: RADIO TELEVISIONE

4.11: LAVANDERIA/ GUARDAROBA

4.11.1: obbligatorietà del servizio

4.11.2: declino di responsabilità

4.11.3: aggiornamento del corredo

4.11.4: divieto

4.12: OGGETTI PERSONALI

4.13: GESTIONE CORRISPONDENZA

4.14: TRASPORTI

4.15: ANIMALI DA COMPAGNIA

4.15.1: finalità

4.15.2: norme generali

4.15.3: spazi

4.16: NORME DI CONVIVENZA

4.16.1: libertà di movimento

4.16.2: allontanamento autonomo

4.17: COMPORTAMENTO e COMPORTAMENTI VIETATI

3

Art. 5 – Percorso TRASPARENZA e PARTECIPAZIONE

pag. 20

5.1: GESTIONE SEGNALAZIONI

5.2: POLITICA RAPPORTI FAMILIARI

5.3: ORGANI RAPPRESENTATIVI DEI FAMILIARI DEI RESIDENTI

5.3.1: Funzionamento del Comitato Familiari nei rapporti con l'Ente

5.4: RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO

5.5: STAGE e TIROCINI

Art. 6 – Percorso SICUREZZA

pag. 23

6.1: UTILIZZO ATTREZZATURE E PATRIMONIO IMMOBILIARE

6.2: NORME DI SICUREZZA

6.3: UTILIZZO IN SICUREZZA DEGLI ASCENSORI

6.4: AVVERTENZE DI CARATTERE GENERALE IN CASO DI EVACUAZIONE

Art. 7 – Percorso CONTRATTUALE e NORMATIVO

pag. 26

7.1: RETTE

7.2: ACCOGLIMENTO

7.2.1: firma del contratto

7.2.2: conservazione del posto

7.2.3: proroghe dei termini

7.2.4: versamento retta

7.3: MODALITA' DI PAGAMENTO E RIDUZIONI

7.3.1: rinuncia del posto

7.3.2: decesso

7.3.3: accoglimenti temporanei

7.4: DIRITTO DI RECESSO E RISOLUZIONE AUTOMATICA DEL CONTRATTO

7.4.1: clausole risolutive del recesso

7.5: DIMISSIONI/ ESTINZIONE DEL RAPPORTO

7.6: CUSTODIA VALORI / OGGETTI PERSONALI

7.7: VALORI GIACENTI

7.8: DONAZIONI E LASCITI

7.9: FOTOGRAFIE EFFETTUATE DA FAMILIARI E SOGGETTI ESTERNI

7.10: COPERTURA ASSICURATIVA

7.11: SANZIONI

7.12: NOTE CONCLUSIVE

ART. 1 - PRINCIPI GENERALI

1.1: principi ispiratori

Il Regolamento Interno si prefigge di contribuire alla razionale utilizzazione delle risorse (*sia umane che finanziarie*) informandosi ai principi di trasparenza dell'attività, economicità e razionalità degli interventi, partecipazione dell'utenza, qualità dei servizi/soddisfazione della persona, solidarietà sociale.

1.2: scopi del Regolamento

Il Regolamento si prefigge i seguenti scopi:

- a) rendere facilmente comprensibile le modalità d'accoglimento delle persone anziane;
- b) portare a conoscenza delle persone anziane e dei loro famigliari, le prestazioni e i servizi offerti, di cui beneficeranno;
- c) facilitare la vita comunitaria delle persone anziane;
- d) garantire la qualità dell'accoglienza residenziale, ambientale e dei servizi.

1.3: obiettivi del Regolamento

Il Regolamento Interno ha lo scopo di facilitare la vita comunitaria, di fissare le norme per l'accesso e l'utilizzo dei servizi del Centro di Servizi (*di seguito denominato CS*), definendo in particolare le norme di ammissione, di comportamento, di sicurezza e di rispetto della dignità della persona, all'interno dei percorsi di accoglienza, residenzialità, trasparenza e partecipazione, sicurezza, 5 contrattuale e normativo.

1.4: bacino di presentazione

Il Regolamento viene proposto ai residenti, ai familiari, ai visitatori, al personale ed ai volontari come guida per una buona convivenza ed intesa reciproca. Si ispira alle norme e ai valori che influenzano e sostengono tutte le attività realizzate all'interno del Centro Servizi.

Le persone anziane residenti sono soggetti protagonisti della cura; la soddisfazione dei loro bisogni è la prima finalità dell'azione di tutti coloro che operano nel Centro.

ART. 2 - SERVIZI OFFERTI

2.1: rete dei servizi

Il Centro di Servizi eroga assistenza socio-sanitaria a persone anziane in condizioni di non autosufficienza attraverso l'organizzazione delle seguenti unità di offerta:

- Accoglienza residenziale con soggiorni permanenti in nuclei per persone anziane con ridotto minimo bisogno assistenziale 1° livello e per persone anziane con maggior bisogno assistenziale di 2° livello;
- Accoglienza residenziale con soggiorni temporanei di sollievo di 1° e 2° livello di intensità assistenziale;
- Accoglienza residenziale con soggiorni temporanei riabilitativi di 1° livello di intensità assistenziale minima ridotta.
- Accoglienza residenziale con soggiorni temporanei in regime non convenzionato di 1° e 2° livello di intensità assistenziale. Le richieste di accoglienza per soggiorni temporanei non convenzionati di 2° livello seguono una programmazione definita dalla direzione che può, a seconda della situazione dei nuclei, delle impegnative di residenzialità rilasciate e dei posti disponibili prevedere il momentaneo diniego delle accoglienze o la definizione di tariffe diversificate.

2.2: servizi territoriali

Il CS ospita e fornisce assistenza Socio-Sanitaria a persone anziane in condizione di non autosufficienza; nella prospettiva di apertura dei servizi anche ai cittadini residenti nei Comuni ⁶ limitrofi che volessero usufruire a domicilio delle prestazioni, il CS accoglie richieste per:

2.2.1: assistenza domiciliare

Essendo il servizio svolto in convenzione con i Comuni, tutte le procedure per l'individuazione del bisogno, la formazione delle graduatorie dei richiedenti, la quantificazione dei costi e la conseguente determinazione della quota di partecipazione agli stessi da parte dell'utente, la segnalazione e l'avvio del servizio, competono ai Comuni.

2.2.2: pasti domiciliari *(in convenzione con gli Enti Locali e, in casi particolari di bisogno, mediante convenzione con privati cittadini).*

L'istanza per fruire di detto servizio può venire inoltrata da una struttura analoga (C.S., R.S.A., ecc.), dall'Ente locale territoriale, da una persona anziana o altra persona avente autonomia personale limitata o patologie tali da necessitare la preparazione di pasti e il trasporto degli stessi al domicilio. L'istanza verrà valutata compatibilmente con la capacità del CS di produrre e confezionare i pasti richiesti.

Per quanto riguarda i criteri di accoglimento delle persone anziane che hanno inoltrato apposita richiesta, va precisato che le procedure sono diverse a seconda dei tipi di servizio.

2.3: centro diurno

L'accesso al Centro Diurno avviene secondo quanto previsto dalla normativa vigente, dalle disposizioni dell'Aulss 3 Serenissima e da quanto stabilito dal Centro Servizi I.P.A.B. L. Mariutto attraverso il proprio regolamento ed il contratto di accoglimento.

L'ingresso è vincolato alla presentazione della scheda SVAMA ed a positiva valutazione psico sociale e psicologica da parte dell'équipe del Centro Diurno al fine di verificare l'effettiva adeguatezza del servizio rispetto alle specifiche esigenze dell'anziano.

Al momento dell'ingresso dovrà essere presentato il certificato medico come da stampato fornito dall'Ente ed eventuali altre certificazioni sanitarie richieste dall'Aulss 3 Serenissima o dalla Regione Veneto.

Tale certificato dovrà essere ripresentato ogni qualvolta si evidenzino variazioni sulla terapia farmacologica in atto.

2.3.1: modalità di pagamento e riduzioni

La retta mensile relativa alle giornate di frequenza del CD dovrà essere versata entro la fine del mese successivo a quello di riferimento; la stessa deve essere versata attraverso Sistema SEPA. L'interessato dovrà compilare il contratto di accoglienza presso l'ufficio di servizio sociale dell'Ente e successivamente il Tesoriere provvederà all'addebito dell'importo dovuto direttamente sul conto corrente dell'interessato.

Al momento dell'ingresso è previsto il pagamento di una retta anticipata secondo nr. giornate di frequenza prenotate.

2.3.2: assenze

Le assenze per malattie, visite medica e ricoveri ospedalieri devono essere certificate.

La certificazione dell'assenza deve essere presentata al Centro Diurno al momento del rientro.

L'assenza o la non consumazione dei pasti proposti non prevede rimborsi se non dal giorno successivo l'avvenuta segnalazione.

2.3.3: orario

Il Centro Diurno è aperto dalle 7:30 alle ore 18:30 dal lunedì alla domenica (giorni festivi e prefestivi servizio effettuato con un minimo di tre presenze prenotate).

Per motivi organizzativi l'accoglimento dovrà avvenire alle ore 10:00.

Gli orari sono vincolanti e qualsiasi eccezione va concordata con il coordinatore del Centro Diurno.

2.3.4 trasporto

Il servizio di trasporto dell'Ente da e per il centro diurno, ove disponibile, è a carico della famiglia. I costi del servizio sono calcolati annualmente con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Ente.

2.3.5 periodo di prova

La durata della frequenza del servizio è temporanea e determinata dai regolamenti dell'Aulss 3 Serenissima. Può essere rinnovata mediante nuova autorizzazione dell'UVMD, previa valutazione positiva dell'équipe multiprofessionale del Centro.

L'inserimento al CD prevede un *periodo "prova"* di trenta giorni eventualmente riducibili qualora vi siano evidenti segnali di non adattamento della persona anziana (come previsto dall'art. 11 del presente regolamento).

E' previsto un *periodo di inserimento* valutato dall'équipe multiprofessionale al momento dell'accoglimento della persona che non prevederà il servizio di trasporto.

2.3.6 prestazioni

Il centro Diurno è struttura secondo quanto previsto dalla L.R. 22/02 ed eroga le seguenti prestazioni:

- assistenza qualificata attraverso operatori socio sanitari;

- assistenza infermieristica e sanitaria (secondo le prescrizioni e terapie del medico curante a domicilio);
- ristorazione (colazione, pranzo, merenda, cena e idratazione)
- servizio di psicologia;
- interventi riabilitativi individualizzati (in presenza di una prescrizione) e/o di gruppo al fine di mantenere e sviluppare le capacità residue della singola persona sulla base del progetto stabilito dall'UVMD;
- interventi educativi animativi, di stimolazione visiva e di orientamento;
- segretariato sociale;
- servizio religioso per chi lo desidera;
- servizio di logopedia;
- servizio di trasporto nei termini sopra indicati come da art. 7 del presente regolamento.

Le tariffe non comprendono quanto espressamente indicato, ad esempio parrucchiera, pedicure, eventuali trasporto da e verso la struttura.

2.3.7 terapia farmacologica e ausili

Qualora l'utente debba assumere una terapia farmacologica durante l'orario di permanenza presso il Centro Diurno, sarà cura del familiare e/o Ads fornire i farmaci come da prescrizione del MGG del territorio presentata al momento dell'ingresso seconda normativa vigente (in scatola chiusa). Gli ausili per incontinenza e altri ausili di tipo personale vengono forniti dalla famiglia.

2.3.8 diritto di recesso e risoluzione automatica del contratto

L'amministrazione dell'Ente si riserva il diritto di dimettere l'utente prima della scadenza del periodo autorizzato, nei seguenti casi:

1. comunicazione scritta della famiglia e/ Ads con preavviso di cinque giorni;
2. problematiche sanitarie o comportamentali;
3. mancata consegna del certificato medico in caso di assenza giornaliera anche per l'accesso a strutture ospedaliere;
4. mancato rispetto dell'orario di chiusura della struttura;
5. mancato pagamento della retta mensile.

L'accoglimento presso il CD ha natura contrattuale e pertanto la mancata osservanza delle clausole del presente regolamento comporta la risoluzione dello stesso, la dimissione dell'ospite dal Centro e l'obbligo, da parte del contraente, al ritiro dal servizio.

2.3.9 oggetti personali

Le persone anziane ospitate possono portare e trattenere presso il CD oggetti personali a condizione che gli stessi non siano di disturbo per la eventuale persona anziana convivente e nel rispetto delle condizioni ottimali di igiene, dandone preventiva comunicazione al Coordinatore di Residenza.

Detti oggetti possono essere rimossi, previa informazione all'interessato, per necessità o causa di forza maggiore o qualora sia stato ravvisato l'inadeguato utilizzo.

La Direzione del CS declina ogni responsabilità per oggetti e valori di proprietà della persona ospitata conservati personalmente all'interno della Struttura.

ART. 3 – Percorso ACCOGLIENZA

3.1: norme per l'accoglienza

3.1.1: criteri di accesso

Fermi restando i criteri di accesso ai servizi residenziali per persone anziane non autosufficienti stabiliti dalla normativa regionale, l'inserimento della persona anziana non autosufficiente prevede la formalizzazione della richiesta, la raccolta di dati e documenti di natura socio-sanitaria e amministrativa, la sottoscrizione di un contratto ed il versamento di una mensilità anticipata. Responsabile del procedimento è il Servizio Sociale.

3.1.2: disposizioni regionali

Come previsto dalle disposizioni regionali, l'ammissione ai trattamenti di residenzialità è disposta dall'Azienda ULSS di residenza dell'interessato a seguito di valutazione effettuata dalla competente Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) mediante la Scheda per la Valutazione Multidimensionale dell'Anziano (SVAMA).

3.1.3: residenti fuori regione

Per i residenti fuori regione si richiede, all'Azienda ULSS di residenza dell'interessato, la compilazione della scheda SVAMA, che sarà inviata all'Azienda ULSS territorialmente competente, la quale individuerà il punteggio per l'inserimento in graduatoria.

3.1.4: inserimento in graduatoria

A seguito della valutazione di cui ai commi precedenti, la richiesta, su preferenza 9 dell'interessato, viene inserita nella graduatoria unica dell'Azienda ULSS competente, distinta per tipologia di servizio (*intensità 1° livello, intensità 2° livello*).

3.1.5: disponibilità posto

Il Servizio Sociale dell'Ente, non appena sia reso disponibile un posto, ne dà comunicazione all'Azienda ULSS 3 Serenissima.

3.2: documentazione

All'atto della presentazione della domanda la persona anziana o i familiari vengono informati sulla necessità di presentare i sottoelencati documenti:

- a) fotocopia della Carta d'Identità (*3 copie*) e codice fiscale dell'interessato all'accoglimento;
- b) fotocopia della Carta d'Identità e codice fiscale del/i firmatario/i della domanda;
- c) fotocopia di eventuali certificazioni di esenzione del ticket;
- d) fotocopia del Certificato di invalidità civile (*o domanda di riconoscimento dell'invalidità*);
- e) fotocopia della documentazione attestante l'ammontare dei redditi dell'anziano (*ISEE, CUD, 730, ecc.*);
- f) fotocopia di eventuali lettere di dimissioni dall' Ospedale o cartelle cliniche (*dell'ultimo anno*);
- g) copia del decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno nel caso di ospiti interessati a questo provvedimento
- h) certificato del medico curante attestante l'assenza di malattie infettive e la possibilità di vivere in comunità, con indicazione della terapia farmacologica assunta dalla persona anziana (*in assenza di detto certificato l'accoglimento NON può avvenire*);

- i) eventuali esami clinici strumentali e di laboratorio richiesti dal Medico di Medicina Generale che prenderà in carico la persona anziana;
- j) ricevuta di pagamento della mensilità anticipata.

All'atto del colloquio le parti interessate ricevono copia del Regolamento Interno, della Carta dei Servizi e del Questionario di gradimento.

Dalla data di comunicazione dell'accoglimento, la persona anziana non autosufficiente interessata all'ammissione, i suoi familiari o la persona di riferimento, avranno massimo cinque giorni di tempo per la predisposizione di tutta la documentazione richiesta, tranne che per il certificato medico e per la tessera sanitaria che dovranno essere obbligatoriamente presentati entro il giorno dell'ingresso.

3.3: domanda di accoglienza

3.3.1: presentazione della domanda

La presentazione della domanda di accoglimento può essere fatta dalla persona anziana che intende beneficiare del servizio e, su espressa volontà della stessa:

- Parenti o familiari del medesimo, familiare di riferimento in particolare;
- Amministratore di Sostegno o Tutore;
- Servizi Sociali che hanno in carico la persona anziana;
- Volontari o altri soggetti (*es. Coop. di solidarietà sociali, associazioni, altre persone di riferimento dell'anziano, ecc.*) che seguono, tramite prestazioni socio-assistenziali; il soggetto in stato di bisogno.

Al termine positivo del procedimento la persona interessata sottoscrive il contratto d'accoglienza.

10

3.3.2: Definizione di familiare di riferimento

S'intende colui che:

- per nome e per conto della persona anziana, su delega espressa, firma il contratto di accoglimento fungendo da garante economico, garantendo che i pagamenti vengano effettuati secondo le modalità previste dal Regolamento;
- deve fornire tutta la documentazione necessaria e le indicazioni socio assistenziali e sociali della persona anziana al momento dell'ingresso;
- può ricoprire il ruolo di Amministratore di Sostegno secondo quanto indicato nel decreto di nomina;
- si assume obblighi di referenza in nome e per conto della persona anziana nei termini di legge;
- può fornire contatti di familiari che devono essere espressamente delegati;
- viene convocato per la restituzione del Piano Assistenziale Individualizzato e quindi informato in merito alle decisioni dell'équipe riguardanti l'assistenza diretta al suo caro, evidenziando obiettivi, interventi attuati ed eventuali criticità e strategie identificate ed eventualmente da condividere, ove se ne ritenga il caso;
- deve comunicare al Coordinatore di Residenza (*di seguito detto Coordinatore*) qualora la/il residente venga supportato da una assistenza privata. L'assistenza privata dovrà attenersi a tutte le indicazioni che verranno date per coordinare la sua attività con quella del personale d'assistenza della struttura.

Il familiare di riferimento non può:

- sostituirsi all'autodeterminazione ed alle scelte del residente;

- opporsi alle decisioni e indicazioni condivise dall'équipe in sede di unità operativa interna anche per quanto riguarda trasferimenti dettati da esigenze di cure o organizzativi;
- sostituirsi al personale nello svolgimento delle mansioni, né sostare all'interno della stanza o del bagno durante le operazioni di igiene intima o di cura o medicazione;
- decidere in autonomia di soddisfare bisogni sanitari e assistenziali con modalità non autorizzate e previste dal progetto individualizzato;
- impartire ordini al personale di assistenza e pretendere dal personale alcuna prestazione non indicata dal Piano Assistenziale Individualizzato (*In caso di necessità il familiare può rivolgersi al coordinatore o all'infermiere di turno*);
- pretendere condotte preferenziali per il proprio caro in quanto tutto il personale della struttura agisce in modo uniforme e paritario con tutti i residenti;
- erogare qualsiasi compenso (*deve astenersi*).

3.3.3: priorità di precedenza

Ai sensi della normativa vigente, la persona anziana non autosufficiente che fruisce del servizio di ospitalità temporanea non acquisisce diritti di preferenza o precedenza nel caso di richiesta per l'ospitalità a tempo indeterminato.

3.3.4: comunicazione dell'accoglimento

Dalla data di comunicazione dell'accoglimento il diretto interessato, la persona di riferimento o l'Amministratore di Sostegno hanno **cinque** giorni di tempo per la predisposizione della documentazione, necessaria per la procedura d'accoglimento. Dal sesto giorno e/o dal giorno successivo all'accettazione del posto e fino al momento dell'effettivo ingresso, verrà considerato periodo di mantenimento del posto letto. Nei primi 11 tre giorni la retta sarà conteggiata nella misura del 50% della retta alberghiera; dal quarto al quattordicesimo giorno, la retta sarà conteggiata con una riduzione giornaliera di € 10,00 rispetto alla retta prevista. Dopo il quindicesimo giorno senza aver effettuato l'ingresso si considera la rinuncia al posto letto o il pagamento dell'intera tariffa.

3.3.5: sottoscrizione del contratto

Prima dell'ingresso, l'interessato, la persona di riferimento o l'Amministratore di Sostegno devono sottoscrivere un contratto che stabilisce gli accordi tra il CS e i sottoscrittori del medesimo per l'accoglienza del futuro residente. Si intende che in caso vi siano più sottoscrittori del contratto, fra di essi vi sia solidarietà passiva, ai sensi dell'art. 1294 del Codice civile, potendo l'Ente, in caso di inadempimento, rivalersi interamente su uno qualunque dei sottoscrittori. Per le situazioni che richiedono, per l'integrazione retta, dell'intervento del Comune, deve essere consegnata al Servizio Sociale del CS apposita impegnativa di pagamento del Comune stesso. L'interessato, la persona di riferimento o l'Amministratore di Sostegno devono anche consegnare al Servizio Sociale dell'Ente copia della ricevuta dell'avvenuto versamento di una mensilità anticipata. L'interessato, il familiare di riferimento o l'Amministratore di Sostegno devono, inoltre, sottoscrivere apposita autorizzazione al trattamento dei dati personali.

Nei casi in cui, in sede di prenotazione del nominativo dalla graduatoria con il Servizio Sociale del CS, oppure in occasione della visita domiciliare, si evidenzia la possibilità che l'interessato presenti disturbi del comportamento o condizioni cliniche impegnative o situazioni di astinenza o di scompenso psichiatrico, il Servizio Sociale dell'Ente informerà il Medico Geriatra di riferimento dell'Azienda Ulss per una rivalutazione.

3.3.6: periodo di prova

L'inserimento nel CS prevede un periodo di "prova" di trenta giorni, al fine di garantire la capacità di adattamento della persona anziana e di prevenire l'eventuale insorgenza di problemi di integrazione e socializzazione. In seguito, verranno somministrati i test di valutazione previsti dal programma gestionale interno per determinarne l'assessment, *(processo di raccolta, descrizione e quantificazione di informazioni sulla prestazione di individui, gruppi o organizzazioni)*. Condizione irrinunciabile per poter effettuare l'U.O.I. *(Unità Operativa Interna)* di inserimento.

Il CS si riserva, comunque, di applicare un periodo di prova di trenta giorni, a decorrere dal giorno dell'accoglimento, per accertare se la persona anziana sia idonea alla vita di comunità e se il nucleo di accoglimento risponda alle esigenze della persona anziana. Qualora si riscontrasse la non idoneità alla permanenza, procederà alla dimissione, fornendo idonea motivazione. Anche il residente potrà esercitare il diritto di recesso, nel periodo di prova, con il preavviso di cinque giorni.

3.3.7: presentazione di notizie utili

Il richiedente l'attivazione del servizio deve fornire tutte le notizie utili alla conoscenza della situazione della persona da accogliere o destinataria dei diversi servizi. Le notizie vengono raccolte tramite compilazione della scheda pre-ingresso. Nel caso di richiesta da parte dei familiari o di terze persone, devono essere accertate soprattutto le condizioni e i bisogni che stanno alla base dell'istanza. Eventuali dichiarazioni false o comunque non rispondenti a verità comportano la mancata accettazione della domanda oppure il rifiuto dell'accoglimento del richiedente o, qualora la persona sia già accolta presso il CS, le dimissioni della stessa.

12

3.3.8: presentazione della domanda di accoglimento in regime privato

Per le richieste di inserimento in regime privato *(senza impegnativa di residenzialità)* la graduatoria è gestita autonomamente dal Servizio Sociale del CS, sentita la competente U.O.I., utilizzando il principio dell'anzianità della domanda o tenendo conto dell'adeguatezza del posto resosi disponibile rispetto al profilo della persona anziana. Casi particolari saranno esaminati e definiti in U.O.I. e con la Responsabile del Servizio Socio Assistenziale.

3.3.9: adozione della residenza presso il Centro Servizi

La residenza di una persona è il luogo in cui il soggetto ha la sua dimora abituale.

Le accoglienze non a carattere temporaneo di persone anziane non autosufficienti presso il CS sono a tempo indeterminato e, secondo la normativa vigente, prevedono, esaurito il periodo contrattuale di prova, il cambio di residenza dalla precedente abitazione alla sede del CS stesso.

Le dichiarazioni prescritte per il trasferimento della residenza vanno rese entro 20 gg. dalla definizione dell'accoglimento e sono rese obbligatoriamente dal c.d. "capo convivenza", cioè il Direttore del CS.

Nel caso di "dimissioni" del residente o conclusione del rapporto contrattuale di accoglienza, il CS provvede alle dichiarazioni anagrafiche prescritte.

ART. 4 – Percorso RESIDENZIALITA'

4.1: servizi erogati

Il Centro Servizi alla persona eroga i seguenti servizi come meglio specificati nella Carta dei Servizi:

- alloggio;
- ristorazione;
- pulizia degli ambienti;
- assistenza di base;
- assistenza infermieristica;
- assistenza medica;
- approvvigionamento farmaci ove previsti dal prontuario farmaceutico ospedaliero in regime di convenzione Ulss;
- farmaci, ove non previsti dal regime di convenzione Ulss, da acquisire in farmacia esterna con pagamento extra del relativo costo o ticket
- riabilitazione e fisiochinesiterapia;
- logopedia;
- podologia;
- servizio educativo;
- servizio sociale;
- servizio di psicologia;
- barbiere e parrucchiera;
- assistenza religiosa;
- lavanderia e guardaroba;
- copertura assicurativa;
- servizi a pagamento, tra i quali il trasporto qualora non a carico dell'Ulss secondo la convenzione in vigore (*non sono previsti/compresi i trasporti per l'ingresso in struttura e per la successiva dimissione e rientro a domicilio o presso altra struttura*).

Per tutte le specifiche riguardo alle prestazioni erogate, si fa riferimento alla Carta dei Servizi in vigore.

13

4.2: Unità Operative Interne (U.O.I.)

La U.O.I., composta dalle varie figure professionali operanti presso la struttura provvederà alla valutazione delle problematiche connesse e formulerà il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) del residente. L'UOI procederà, in seguito e con cadenza periodica, alle verifiche e/o valutazioni richieste ai fini di un'attenta e mirata presa in carico del residente.

L'Unità Operativa Interna (U.O.I.) è lo strumento previsto dalla normativa regionale per predisporre e pianificare tutti gli elementi che possono stimolare, orientare, regolare, alimentare il processo di miglioramento o di mantenimento del benessere dei residenti.

Obiettivo dell'U.O.I. è la presa in carico globale dei bisogni del residente.

L'U.O.I. predispone, in nome e per conto dell'organizzazione, la personalizzazione del servizio (*Piano Assistenziale Personalizzato – P.A.I.*) e l'offerta progettuale (*Progetto Individualizzato*) che il servizio vuole attivare per il benessere complessivo del residente, ivi compresa la necessità di trasferimento in altro nucleo ritenuto più rispondente alle necessità dello stesso.

L'U.O.I. è convocata, coordinata e gestita dal/dalla Responsabile del Servizio Socio Assistenziale o da un professionista delegato (*Coordinatore*) o da altra figura professionale individuata dalla stessa.

La convocazione è effettuata mensilmente in forma scritta a tutti i componenti, segnalando i residenti da valutare; in caso di necessità ed urgenza la convocazione potrà essere effettuata in modo informale, derogando dal termine per la convocazione della stessa.

Per quanto non specificato nel presente Regolamento va considerato quanto definito dalle Determinazioni Dirigenziali.

4.3: assistenza privata

L'Ente ammette solo in casi mirati la presenza di assistenti privati o di familiari per lo svolgimento di attività finalizzate a far compagnia e a fornire sostegno al residente, purché preventivamente autorizzati.

Non è consentito all'assistente privato disporre alcuna variazione di dieta o di terapia farmacologica.

L'autorizzazione di cui al comma precedente indicherà i giorni e gli orari di presenza degli assistenti privati, identificati con documento d'identità, o dei familiari e degli orari di refezione salvo quanto previsto ai commi successivi.

È ammessa la presenza notturna dei familiari o di un assistente privato nei casi di gravissima condizione sanitaria della persona anziana a giudizio insindacabile dell'U.O.I.

È ammessa la presenza durante l'orario di refezione di un familiare o di un assistente privato, solo ed esclusivamente nei casi di residenti effettivamente bisognosi di aiuto al fine di ridurre al minimo le interferenze con il lavoro degli Operatori per ragioni igieniche e di sicurezza.

L'assistenza prestata da assistenti privati o da familiari non dovrà in alcun modo interferire con l'assistenza istituzionale garantita dall'Ente e regolata dalla legge. Il CS, se ritenuto opportuno, potrà sospendere in ogni momento l'autorizzazione concessa per l'assistenza privata, senza alcun periodo di preavviso, allontanando dalla struttura l'interessato.

L'assistente privato o il familiare dovrà evitare comportamenti potenzialmente pericolosi per il residente quali la somministrazione di farmaci, cibi o bevande, a meno che vi sia esplicita autorizzazione del Servizio Medico/Infermieristico.

I principali compiti nell'assistenza privata prevedono:

- attività di compagnia;
- accompagnamento fuori dal Nucleo, previa verifica delle condizioni cliniche della persona anziana (*preavvisando il personale in turno dell'uscita*);
- aiuto in attività semplici della vita quotidiana;
- eventuale collaborazione in aspetti che si rendessero utili e compatibili con i Piani Assistenziali Individualizzati definiti dall'UOI per il residente; sono esplicitamente escluse l'igiene personale, il cambio panni, la messa a letto e l'alzata, la somministrazione di farmaci.

Si presume che gli assistenti privati incaricati dai familiari dei residenti siano in regola con le norme in materia di immigrazione. Al riguardo deve ritenersi responsabile il familiare che ha affidato l'incarico.

4.4: vita quotidiana

Ai residenti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività del CS in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali esistenti, le migliori condizioni relazionali possibili in modo da rendere il residente stesso protagonista della propria giornata, nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione di ogni singola persona.

4.5: rapporti con il personale

Il residente deve mantenere, con il personale, rapporti di reciproco rispetto e comprensione. Non può pretendere alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressioni per ottenere trattamenti di favore di particolare e diversa attenzione rispetto all'organizzazione dell'attività della CS.

Eventuali richieste straordinarie o segnalazione di inadempimenti nel servizio dovranno essere rappresentate ai Responsabili preposti.

4.6: alloggio

Ciascun residente, alla data di ingresso, viene alloggiato nell'ambiente assegnatogli e si impegna a:

- a) osservare le regole di ordine e igiene dell'ambiente;
- b) mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate e adeguarsi alle richieste del CS al fine di garantire la perfetta utilizzazione;
- c) segnalare al personale del CS l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'alloggio. È vietata la riparazione o la modifica degli impianti ed attrezzature da parte di persone non autorizzate dalla Direzione.

Può personalizzare (*previo accordo con il personale educativo*) il suo alloggio con effetti personali (*quadri, foto, piccole suppellettili d'importanza affettiva*).

4.7: trasferimenti interni

Il CS, nell'ambito delle verifiche e/o valutazioni assistenziali ed organizzative, potrà dare corso a trasferimenti interni del residente oppure adottare ogni necessaria e opportuna scelta organizzativa finalizzata a migliorarne l'integrazione e socializzazione, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psico-fisiche e dal profilo di autonomia. 15

In ogni caso, qualora fosse accertata l'incompatibilità del residente con le modalità organizzative individuate, oppure qualora le sue condizioni psico-fisiche non trovassero un'adeguata risposta assistenziale, potrà disporre l'immediata dimissione del medesimo.

Trasferimenti interni su richiesta dell'interessata/o e/o del familiare o amministratore di riferimento non possono trovare accoglienza, fatta salva l'insindacabile valutazione del CS in base alle finalità sopra indicate.

4.8: ristorazione

Il Servizio di ristorazione viene svolto dalla cucina interna dalla Ditta appaltatrice, con la regia e gestione tecnica di una società specializzata del settore.

Il menù, stagionale, prevede una particolare attenzione sia alla gastronomia locale che alle combinazioni ed alle grammature degli ingredienti.

Il menù giornaliero, esposto nelle bacheche delle Residenze, varia di giorno in giorno ma consente di garantire comunque la disponibilità quotidiana di pietanze fisse.

Il Servizio garantisce inoltre menu personalizzati a seconda delle necessità del residente e secondo precise disposizioni mediche.

Il Servizio opera nel pieno rispetto delle norme HACCP, per cui sono attuate tutte quelle disposizioni che consentono di prevenire ed eliminare qualsiasi pericolo relativo alla sicurezza igienica degli alimenti e dei luoghi di produzione.

4.9: introduzione di cibi dall'esterno

Per quanto riguarda i cibi non prodotti dalla cucina del CS, ovvero cibi o bevande portati dall'esterno dai residenti o dai loro familiari o conoscenti, valgono le seguenti regole:

- a) È permesso, ove non vi siano indicazioni contrarie da parte del Medico di medicina generale del CS, portare ai residenti alimenti confezionati con indicato nella confezione gli ingredienti, lo stabilimento di produzione e la data di scadenza.
- b) Per quanto riguarda i prodotti freschi (*come ad es. dolci o semifreddi non confezionati*) provenienti da pasticcerie panetterie ecc. è obbligatorio farsi rilasciare lo scontrino da parte del produttore assieme ad una sua dichiarazione (*a norma del Decreto Lgs nr. 193 del 07/11/1993 s.m.i.*) nella quale egli indichi la data di produzione e l'ora del ritiro del prodotto da parte del compratore (*per quanto riguarda l'ora, quest'ultima va indicata solo se non presente nello scontrino*).
- c) Nel caso di prodotti di pasticceria come paste, pasticcini, pizzette o altri prodotti di pasticceria salata e/o secca il prodotto acquistato dovrà essere portato presso il CS il più presto possibile e comunque entro e non oltre un'ora e mezza dall'acquisto.
- d) In ogni caso è fatto divieto portare nel CS alimenti derivanti da produzioni casalinghe, in quanto per quest'ultimi si perde la rintracciabilità stabilita a norma dei Regolamenti della Comunità Europea nr. 852/04 e 853/04 (*Legge "pacchetto igiene"*). I prodotti da frigo o surgelati come yogurt, formaggi freschi e gelati, non possono essere portati dall'esterno, sia che si tratti di prodotti casalinghi che di prodotti industriali.
- e) Nel caso in cui si volesse portare un dolce (*da condividere con tutti i residenti del Nucleo*) in occasione di feste di compleanno o altro, la consistenza di quest'ultimo dovrà essere morbida/cremosa (*es: tiramisù, mousse, zuppa inglese ecc.*). La consistenza morbida del dolce permetterà anche ai residenti con problemi di deglutizione, di poterli consumare, 16
previo accordo con il Coordinatore.
- f) Nel caso in cui un residente sia in grado di mangiare e di bere da solo, i familiari possono portare bevande e alimenti dall'esterno (*seguendo le regole sopra indicate*) sempre che non vi siano problemi di disfagia e sempre che il Medico non dia indicazioni contrarie per altri motivi (*legati alla salute*). Alimentazione e/o idratazione dei residenti da parte dei parenti di riferimento vale la seguente regola generale: è preferibile che le persone anziane residenti con disfagia siano imboccate dal personale assistenziale, tuttavia i familiari che abbiano piacere a collaborare nell'imbocco, saranno istruiti, segnalati dalla Logopedista e se ne assumeranno direttamente la responsabilità. In linea di principio i parenti non possono sostituirsi al personale di Nucleo nell'assistenza se il residente in questione non è in grado di mangiare o di bere senza aiuti esterni. In casi ben specifici (*situazioni di rifiuto dell'alimentazione, attivazione del percorso di accompagnamento al fine vita, ecc.*) le regole sopracitate possono essere rivalutate e derogate dalla competente Unità Operativa Interna (U.O.I.) a seguito di motivata richiesta presentata dal familiare, dal Tutore o dall'Amministratore di Sostegno nonché su iniziativa della stessa Unità Operativa Interna.

4.10: radio televisione

Il CS dispone di sale TV comuni e provvede ad organizzare attività di cineforum (*visione film e dibattito*) e di lettura di quotidiani, riviste, libri. Il CS può consentire l'uso di apparecchi radio e/o TV da parte dei residenti nelle proprie stanze dotati di cuffie o auricolari.

Tutti gli apparecchi radio e/o TV devono rispettare le normative CE, in caso contrario verranno rimossi.

L'uso degli apparecchi audio-visivi non deve comunque arrecare disturbo agli altri residenti.

L'installazione va concordata con il Coordinatore.

4.11: lavanderia / guardaroba

Il servizio di lavanderia è fornito da una Società specializzata; il servizio di guardaroba viene svolto presso locali predisposti all'interno del CS e presso i Nuclei.

All'atto dell'accoglimento sarà richiesto, con apposita lista, un corredo completo da consegnare al Coordinatore (*o altra figura da lui delegata*) che provvederà a consegnare al personale del guardaroba che compilerà l'inventario della biancheria consegnata (*bolla di consegna*), nonché all'apposizione del nome del residente.

Il CS non risponde dello smarrimento della biancheria che non viene consegnata per l'apposizione del nome.

Tutta la biancheria sarà gestita dal personale di nucleo che provvederà a comunicare al Coordinatore, o chi per esso, per eventuale richiesta di sostituzione biancheria mancante o deteriorata ai familiari di riferimento.

In caso di ammanchi della biancheria o del vestiario, la Società incaricata si impegna ad effettuare le verifiche del caso nonché ad effettuare, eventualmente, la necessaria integrazione in collaborazione con il Coordinatore.

4.11.1: obbligatorietà del servizio

Il residente, oltre ai servizi sopra menzionati, deve avvalersi del servizio di lavanderia/guardaroba istituito presso la struttura. Lo stesso, o chi per esso, deve, all'atto di ingresso, disporre di un corredo personale sufficiente e adeguato (*che tenga conto dell'avvicinarsi delle stagioni e che verrà restituito in caso di inadeguatezza*), anche in rapporto al tipo di lavaggio effettuato dalla Ditta.

Il CS, a questo proposito, fornisce alla persona anziana o ai suoi familiari o all'Amministratore di Sostegno (*e/o al Responsabile dei Servizi Sociali del Comune che ha chiesto l'accoglimento della persona in stato di bisogno*) una lista contenente la dotazione minima del corredo personale. La dotazione minima può essere integrata dalla persona anziana o dai familiari o da chi ne cura gli interessi in base a particolari esigenze, compatibilmente con la disponibilità di spazio assegnato a ciascuno e in accordo con il Coordinatore.

L'integrazione deve comunque essere effettuata consegnando la biancheria o alle Operatrici del Guardaroba affinché venga numerata e inventariata, o, in mancanza di quest'ultime in servizio, agli Operatori di piano.

Il mancato rispetto di queste due forme di consegna non dà diritto a risarcimenti nel caso in cui la biancheria risultasse mancante dalla dotazione dei Sigg. residenti.

All'atto di ingresso della persona anziana il personale di guardaroba redige apposita scheda con l'indicazione dei capi consegnati.

Il CS per tramite della Società incaricata si rende responsabile solo della dotazione registrata nella scheda e nei moduli menzionati e, in particolare, risponde per il suo danneggiamento, deterioramento o perdita imputabile a colpa (*incuria, errore di lavaggio ecc.*) del personale di guardaroba.

4.11.2: declino di responsabilità

L'Ente declina invece ogni responsabilità in caso di:

- usura e deterioramento dovuto alla frequenza dei lavaggi;
- vetustà degli indumenti;
- in ogni caso per indumenti ritenuti inadeguati ai criteri di lavaggio utilizzati nella struttura;

- in ogni caso per indumenti non registrati (*e di cui non è possibile procedere al lavaggio, magari perché lavati dalla famiglia di provenienza*);
- ammanco di vestiario nel caso in cui i familiari di riferimento portino a casa a lavare gli indumenti o li portino a casa per effettuare un cambio stagionale.

Ogni indumento ritenuto adeguato e registrato nella scheda deve essere contrassegnato con un numero o con delle lettere che ne consentano l'identificazione e la corrispondenza con il residente (*barcode e qr code*).

4.11.3: aggiornamento del corredo

Il corredo deve essere periodicamente aggiornato ed è compito del familiare richiedere al Coordinatore o chi per esso, ad ogni cambio stagione, la lista di indumenti necessaria. Gli operatori e/o il personale di guardaroba possono segnalare al Coordinatore l'eventuale necessità di vestiario sopravvenuta ai residenti.

In presenza di familiari, il Coordinatore provvederà alla segnalazione dell'esigenza e spetterà ai familiari stessi procedere all'acquisto. In assenza di familiari, il Coordinatore segnala la necessità di acquisti al Servizio Sociale che contatterà l'Amministratore di Sostegno o il Comune che lo ha in carico.

La reintegrazione può essere motivata da:

- usura, deterioramento, vetustà degli indumenti;
- inadeguatezza della misura;
- mutamento di esigenze del residente.

La dotazione degli indumenti deve essere decorosa e rispettosa delle caratteristiche della persona e della comunità del CS.

Per problemi di tipo organizzativo i familiari devono essere avvertiti che gli indumenti inventariati e registrati devono essere lavati e stirati esclusivamente dalla Società incaricata. 18

4.11.4: divieto

Il residente non può lavare i propri indumenti nella stanza da letto in quanto attività pericolosa e non garante di igiene.

4.12: oggetti personali

I residenti possono portare e trattenere presso il CS oggetti personali a condizione che gli stessi non siano di disturbo per l'eventuale persona convivente e nel rispetto delle condizioni ottimali di igiene, dandone preventiva comunicazione al Coordinatore.

Detti oggetti possono essere rimossi, previa informazione all'interessato, per necessità o causa di forza maggiore o qualora sia stato ravvisato l'inadeguato utilizzo.

La Direzione del CS declina ogni responsabilità per oggetti e valori di proprietà del residente conservati personalmente all'interno della Struttura.

4.13: gestione corrispondenza

La corrispondenza destinata ai residenti, recapitata presso l'Ente, sarà a disposizione presso l'Ufficio Segreteria del CS.

I Familiari dovranno provvedere personalmente (*o con delega scritta*) e con cadenza almeno mensile, al ritiro della stessa.

In caso di mancato ritiro sarà conservata nel fascicolo personale del residente stesso.

La consegna della corrispondenza agli Amministratori di Sostegno è assicurata.

4.14: trasporti

Per le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici di approfondimento, richiesti dal Medico di Medicina Generale, sarà garantito il trasporto o dall'Ente (*a pagamento con rimborso del relativo costo per il servizio svolto da servizio esterno a ciò autorizzato e convenzionato*) o dal Servizio Sanitario regionale nei casi previsti dalla vigente normativa.

Se il servizio è a pagamento sarà cura del Coordinatore o dell'Infermiere informare in merito l'interessata/o.

4.15: animali da compagnia

4.15.1: finalità

Gli animali da compagnia svolgono un ruolo importante nei processi di cura; infatti è dimostrato che un animale può calmare l'ansia, trasmettere calore affettivo, aiutare a superare lo stress, la depressione e soddisfare bisogni di affetto e di sicurezza dei residenti.

Il CS organizza in merito, ove disponibili, delle attività specifiche certificate di pet-therapy con l'ausilio di associazioni specializzate del territorio.

4.15.2: norme generali

- Sono ammessi in regime residenziale correlati alla persona (*seguendo la normativa di tutela e specifiche progettualità*) cani, gatti e animali da compagnia in generale. I proprietari di questi animali devono essere in possesso del libretto sanitario in cui sia elencata la profilassi vaccinale effettuata e devono produrre copia del certificato di buona salute dell'animale rilasciato dal Medico veterinario in cui si attesti anche l'assenza di parassiti. Tale certificato deve essere rinnovato annualmente. 19
L'accoglimento è comunque possibile dopo l'avvenuta sottoscrizione di apposito modulo. Allo stesso tempo sono ammesse, previo accordo con il Coordinatore, le visite con animali da compagnia.
- Il proprietario dell'animale è responsabile civilmente e penalmente dei danni o lesioni a persone, animali o cose procurate dallo stesso. L'animale è sotto il controllo del suo gestore e deve rimanere vicino al proprietario/paziente e non avvicinarsi ad altri animali presenti.
- Gli animali che producono rischi (*es. cani*) devono essere coperti da polizza assicurativa per danni contro terzi;
- I cani devono essere condotti a guinzaglio di lunghezza non superiore ad un metro e mezzo e i detentori devono avere al seguito la museruola se ritenuta necessaria; per altri animali è obbligatorio l'uso del trasportino.
- È fatto obbligo a chiunque conduca qualsiasi tipo di animale autorizzato, di raccogliergli le deiezioni e avere con sé strumenti idonei alla raccolta delle stesse.
- L'animale deve essere pulito e ben spazzolato.
- Nel caso di visita a pazienti portatori di dispositivi medici quali per esempio cateteri vescicali, ago cannula, etc. l'animale dovrà essere guidato ad avvicinarsi al residente in modo da prevenire ogni contatto (*urtare, leccare*) con i siti e relativi presidi.
- Il personale in servizio può chiedere irrevocabilmente e in qualsiasi momento l'allontanamento dell'animale nel caso di necessità organizzative.

4.15.3: spazi

Le aree individuate quali spazi più idonei ad ospitare la visita degli animali autorizzati, in numero non superiore a tre nella stessa area, sono le seguenti:

- Giardino e cortile esterno
- Salone piano terra.

È autorizzata la visita in camera di degenza esclusivamente per i residenti allettati e previa valutazione medica rispetto alle condizioni del paziente e degli eventuali altri pazienti che ne condividono la camera di degenza.

4.16: norme di convivenza

L'organizzazione delle Residenze è stabilita attraverso piani di lavoro e protocolli operativi periodicamente aggiornati.

4.16.1: libertà di movimento

Il residente gode di ampia libertà di movimento, di accesso e di uscita dalla struttura (*avente natura "aperta"*), nel rispetto di una serena convivenza, fatte salve le limitazioni poste a tutela dell'ordine interno e della sicurezza personale e collettiva dei residenti, nonché eventuali limitazioni imposte dal suo stato psico-fisico.

Il residente può entrare, uscire e ricevere visite (*negli appositi spazi a ciò preposti*) dalle ore 8.00 alle ore 21.00, evitando solo di arrecare disturbo agli altri residenti, specialmente negli orari destinati al riposo e alla refezione. Il CS, a tutela della dignità della persona, si impegna a garantire il rispetto dell'intimità e della riservatezza del residente; il tutto per facilitare le relazioni e i contatti del residente con le persone esterne significative sul piano affettivo.

A tutela della sicurezza dei residenti, i Nuclei possono prevedere la possibilità di gestione degli accessi attraverso un codice.

Nei limiti dell'organizzazione generale del CS e di nucleo, il residente può decidere del proprio tempo, anche in merito agli orari di alzata, di riposo e dei pasti.

La colazione, il pranzo e la cena sono servite nelle sale preposte di ogni nucleo. Il residente potrà consumare i pasti nella stanza da letto qualora vi siano delle necessità di tipo clinico o su richiesta dell'interessata/o, previa valutazione dell'U.O.I.

4.16.2: allontanamento autonomo

Il CS non assume responsabilità nel caso in cui il residente si allontani autonomamente dalla sede del servizio nonostante la sorveglianza messa in atto dal CS.

I residenti godono di piena libertà di movimento all'interno del Centro.

Qualora desiderassero uscire dal CS i residenti sono tenuti ad informare il Coordinatore o l'Infermiere di turno che provvederà alla compilazione del modulo di uscita. Il residente e/o chi lo rappresenta possono consultarsi con il proprio medico qualora ritengano possano sussistere motivi di tutela della salute rispetto le uscite.

La terapia farmacologia viene gestita dal Servizio Infermieristico. Al di fuori del CS, la persona anziana in corso di terapia farmacologia, o chi per essa, si assume la responsabilità rispetto all'assunzione della stessa.

4.17: comportamento e comportamenti vietati

Il residente si impegna a:

- adeguarsi alle decisioni assunte dal CS nell'interesse generale della comunità evitando con il massimo impegno tutto ciò che può costituire elemento di disturbo o turbativa per gli altri residenti;
- osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona, secondo le prescrizioni predisposte dalla Direzione del CS;
- mantenere in buono stato le strutture e gli arredi personali e comunitari, gli spazi in comune e le relative pertinenze (*giardino, aree verdi, marciapiedi, ecc.*), in conformità alle norme di sicurezza ed alle direttive emanate dal CS, nel garantire la corretta utilizzazione degli impianti e delle apparecchiature che vi si trovano installate;
- mantenere un contegno civile e decoroso nei rapporti con gli altri residenti e con il personale;
- consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dal CS, di entrare nella stanza per provvedere alla pulizia degli ambienti, o ad eventuali controlli e riparazioni;
- segnalare per tempo al Coordinatore, ove possibile, eventuali guasti, rotture o malfunzionamento di oggetti o attrezzature;
- risarcire all'Amministrazione gli eventuali danni arrecati per propria incuria e trascuratezza;
- collaborare in ogni occasione con l'Amministrazione al fine di stabilire rapporti di solidarietà, di rispetto e reciproca comprensione tra i residenti.

È fatto divieto ai residenti di:

- lavare o stendere alle finestre o nei terrazzi capi di biancheria, indumenti o altro;
- gettare immondizie, rifiuti, acqua o qualsiasi altro tipo di sostanza dalle finestre;
- gettare nei sanitari qualsiasi materiale che possa otturare o nuocere alle condutture;
- fumare all'interno delle Residenze e in particolare nelle stanze;
- asportare da sale e/o locali oggetti o altri elementi che ne costituiscano arredo, senza esplicito consenso del Coordinatore della Residenza;
- effettuare riparazioni o modifiche degli impianti e delle attrezzature direttamente o da parte di persone non autorizzate dal CS;
- tenere nelle stanze cibo deteriorabile; gli Operatori Socio Sanitari sono autorizzati a controllare settimanalmente gli armadi e i comodini dei residenti, in presenza degli stessi se lucidi; in caso di presenza di cibi o generi deteriorati gli Operatori Socio Sanitari possono provvedere ad eliminarli, anche senza il consenso del residente o del familiare;
- tenere oggetti atti ad offendere (*armi di qualsiasi genere, sia proprie sia improprie, compresi coltelli e forbici appuntite*);
- tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali, qualora ritenuti dall'Ente pericolosi;
- divulgare qualsiasi dato personale relativo ai residenti, familiari, personale, volontari, ecc., di cui si venga a conoscenza a seguito dell'accoglimento o della frequentazione della struttura.

Nelle stanze assegnate al residente non è consentito l'uso di apparecchi elettrici per il riscaldamento/raffrescamento o condizionamento, termocoperte, fornelli, ferri da stiro, asciugacapelli, e, comunque, altri elettrodomestici, fatta salva esplicita autorizzazione del Coordinatore.

I divieti sopra esposti si estendono ai familiari di tutti i residenti.

ART. 5 – Percorso TRASPARENZA e PARTECIPAZIONE

5.1: gestione segnalazioni

I residenti, i familiari o i visitatori possono segnalare apprezzamenti, così come disservizi o sporgere reclamo alla Responsabile del Servizio Socio Assistenziale, utilizzando l'apposito modulo a disposizione nel Nucleo. Il CS si impegna ad effettuare apposita indagine dando celere risposta scritta e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento.

Per eventuali osservazioni in merito al servizio, il familiare deve fare riferimento al Coordinatore e/o alla Responsabile del Servizio Socio Assistenziale.

È comunque disponibile, in orario di ufficio, il servizio di Segreteria per presentare formali reclami o suggerimenti.

5.2: politica rapporti familiari

L'ingresso all'interno di una struttura di una persona anziana è un momento importante che coinvolge non solo l'anziano stesso, ma anche la sua rete familiare.

L'accoglimento è volto alla presa in carico della persona anziana, ma anche della sua famiglia che costituisce una risorsa per il miglior soddisfacimento dei bisogni dell'anziano, garantendo una integrazione tra le attività socio assistenziali assicurate dalla struttura e il mantenimento dei legami affettivi che lo stesso ha costruito nell'arco della sua vita.

Al fine di garantire questa costruttiva collaborazione dei familiari con il personale e gli altri residenti, si è ritenuto opportuno definire modalità di comportamento e politiche relative al rapporto tra familiari e struttura.

L'obiettivo è di stabilire un giusto equilibrio tra l'autonomia organizzativa e decisionale dell'Ente e il rapporto di fiducia che si va creando con i familiari delle persone accolte.

22

5.3: organi rappresentativi dei familiari dei residenti

Il Comitato dei familiari (*Associazione no profit*) è giuridicamente riconosciuto dal Consiglio di Amministrazione del Centro di Servizi.

Il CS riconosce e sostiene il Comitato dei familiari e gli Organismi rappresentativi dello stesso, previsti dalla vigente normativa, dando atto che i compiti loro assegnati sono i seguenti:

- a) collaborare alle attività del CS per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle persone anziane residenti ed alle loro famiglie, relative alla vita interna della struttura ed alle politiche sociali istituzionali a favore degli anziani;
- b) collaborare con la Direzione del CS, con le persone anziane residenti e con il personale della struttura per instaurare e migliorare reciproci rapporti di solidarietà, di amicizia e di comprensione;
- c) collaborare, con l'Amministrazione del CS e con il personale operante all'interno della struttura, per offrire un servizio caratterizzato da efficacia, efficienza e professionalità;
- d) fornire al CS, in un contesto di reciproca collaborazione, suggerimenti, proposte e segnalazioni atte a migliorare la qualità e la consistenza dei Servizi erogati, nonché a risolvere o ad eliminare l'insorgere di eventuali problemi o disfunzioni;
- e) partecipare alle fasi di concertazione ove previste dalle normative vigenti in materia di servizi socio – sanitari;
- f) Promuovere iniziative integrative sociali, ricreative e culturali interne ed esterne finalizzate a migliorare la qualità della vita dei residenti.

Il Comitato è tenuto a rispettare lo Statuto ed i Regolamenti dell'I.P.A.B. Luigi Mariutto.

Il Comitato dei familiari è composto da membri eletti tra tutti i familiari, in forma rappresentativa di ogni residenza del CS; gli Associati (*componenti*) del Comitato durano in carica tre anni e possono essere rieletti. Possono far parte del Comitato solo i familiari dei residenti convenzionati e presenti in struttura, tranne nel caso dei soci sostenitori. Qualora, per qualsiasi ragione l'associato dovesse perdere i requisiti di componente l'Assemblea Generale (*nel caso di decesso del proprio caro*), il Comitato nomina il sostituto a maggioranza tra gli aventi diritto; il nuovo eletto rimane in carica fino alla scadenza naturale del Comitato.

5.3.1: funzionamento del Comitato familiari nei rapporti con l'Ente

Il Comitato è nato con il preciso scopo di concorrere alla tutela della qualità della vita dei residenti, attraverso un costante rapporto ed una partecipazione attiva alle scelte gestionali del Consiglio di Amministrazione, offrendo contemporaneamente una serie di servizi ai familiari delle persone residenti e iscritti.

Nel rispetto dei valori umanitari, volti alla tutela dell'integrità, della dignità e del rispetto innanzitutto delle persone anziane, ma anche dei familiari e degli operatori del CS, l'Ente sostiene e chiama il Comitato alle attività collaborative sopradescritte.

Alle riunioni del Comitato dei familiari possono essere invitati a partecipare membri dell'Amministrazione e/o della Direzione del CS.

In ogni riunione un membro del Comitato fungerà da Segretario con il compito di redigere il verbale della seduta che sarà trasmesso, sottoscritto dal Segretario e Presidente, all'Amministrazione del CS ed affisso negli appositi spazi all'interno del CS.

Le convocazioni e le eventuali comunicazioni ai familiari elaborate dal Comitato saranno affisse negli appositi spazi del CS a ciò preposti.

Nel caso in cui fosse ravvisata la necessità dell'invio tramite il servizio postale di particolari comunicazioni ai familiari dei residenti da parte del Comitato, previa intesa con gli Organismi preposti del CS, provvederà direttamente il CS. 23

I Soci sostenitori del Comitato partecipano solo all'interno del Comitato stesso e non nei rapporti diretti con il CS; lo stesso, per opportunità, vale per i membri del Comitato che abbiano un contenzioso in essere con il CS.

Qualora il Comitato convochi assemblee all'interno del CS, l'invito alla presenza di soggetti esterni è consentita solo previa autorizzazione dell'Ente.

I membri del Comitato dei familiari sono vincolati dal c.d. "*segreto d'ufficio*" e non possono proporre alla pubblica discussione fatti personali propri o degli altri Residenti. Il membro o rappresentante del comitato che non rispetta il "*segreto d'ufficio*" sarà esonerato dall'incarico.

5.4: rapporti con il volontariato

Il Volontariato all'interno del CS si realizza attraverso rapporti di collaborazione costituiti con Associazioni di Volontariato e/o accordi di partenariato costituiti con specifiche Associazioni.

Il CS si avvale del contributo di Associazioni di Volontariato per ognuna delle quali è prevista la sottoscrizione di una convenzione.

Le Associazioni di Volontariato mettono a disposizione i propri volontari per attività rivolte al singolo e/o gruppi di residenti nel CS.

L'attività di volontariato è gratuita e non obbliga il CS o i residenti ad alcun impegno economico, fatto salvo il pagamento della polizza assicurativa contratta ai sensi della normativa vigente.

L'attività di volontariato è opportunamente disciplinata da apposite convenzioni sottoscritte periodicamente e non può prescindere da un'adeguata conoscenza del Regolamento Interno del CS e dei Servizi affinché l'intervento non risulti incompatibile o contrastante con gli stessi.

5.5: stage e tirocini

Il CS accoglie anche tirocinanti e stagisti integrandoli nei propri programmi di intervento, attraverso specifiche convenzioni con i Servizi specialistici dell'Azienda Ulss, Università, Istituti di Istruzione superiore, Servizio Sociale del Ministero di Grazia e Giustizia.

Promuove altresì rapporti con la realtà territoriale attivando, dentro e fuori il servizio, momenti e occasioni di incontro.

ART. 6 – Percorso SICUREZZA

6.1: utilizzo attrezzature e patrimonio immobiliare

Sia il personale che i residenti devono utilizzare correttamente le attrezzature in dotazione presso il CS, prestando particolare attenzione ai modi di utilizzo affinché esse possano durare il più a lungo possibile. La stessa cura e correttezza sono richieste nei confronti del patrimonio immobiliare del CS, costituito dalla sede e dai locali di cui essa si compone, nonché delle pertinenze (*giardino, aree verdi comuni, marciapiedi, ecc.*).

Il personale, e ove possibile i residenti, devono segnalare eventuali guasti e rotture al servizio tecnico manutenzioni del CS o alla Direzione (*qualora vi siano guasti di rilevante entità*).

6.2: norme di sicurezza

In caso di incendio e/o emergenza, ai residenti e familiari è fatto obbligo assoluto di attenersi a quanto disposto dai piani di emergenza affissi nei locali di ciascuna Residenza.

L'uso dell'ascensore è vietato a persone, non accompagnate, che non siano in grado di eseguire le necessarie manovre in caso di guasto.

6.3: utilizzo in sicurezza degli ascensori

L'uso dell'ascensore richiede particolare attenzione e rispetto delle norme vigenti e alle indicazioni fornite dal costruttore/installatore; per chiunque usufruisca di tale impianto, dovranno essere adottate le seguenti precauzioni d'uso, fatto salvo le specifiche istruzioni per ogni impianto:

25

- a) Non si devono bloccare o tenere premuti i pulsanti quando segnano "occupato";
- b) Non si deve entrare in cabina in numero superiore a quello permesso dalla portata;
- c) Non si deve tentare di aprire la porta prima che la cabina non si sia fermata al piano;
- d) Durante la corsa dell'ascensore è necessario restare fermi, evitando di saltare e dondolarsi avanti e indietro;
- e) Il pulsante "ALT" deve essere premuto solo nei casi di effettiva necessità;
- f) In caso di guasto dell'ascensore non lasciarsi prendere dal panico e premere il pulsante di allarme. L'aria presente è in quantità sufficiente ed il personale è allertato immediatamente per le relative manovre;
- g) L'unica manovra consentita al passeggero, in caso di blocco dell'ascensore, è quella che venisse eventualmente richiesta dal personale addetto al soccorso;
- h) Prima di uscire ed entrare in ascensore con carrozzine e/o carrelli, attendere l'apertura completa delle porte;
- i) Utilizzare l'ascensore solo se la cabina è illuminata;
- j) È severamente vietato gettare fiammiferi accesi, sigarette ed altri oggetti nel vano di corsa attraverso la fessura tra la porta e la soglia di piano;
- k) Fare attenzione ad un eventuale dislivello fra la soglia di cabina e la soglia di piano durante l'entrata e l'uscita.

In caso di blocco dell'ascensore la manovra di emergenza e di sblocco, dovrà essere eseguita dal personale della ditta di manutenzione. In caso di necessità ed urgenza, potrà essere eseguita da personale appositamente formato. Nessun'altra persona potrà eseguire la manovra di emergenza e sblocco dell'ascensore. Il personale formato, se presente in servizio, ha l'obbligo di intervenire nel caso vi siano persone bloccate all'interno dell'ascensore, secondo la seguente procedura:

- mettendo in atto le manovre di sua conoscenza al fine di consentire l'uscita in condizioni di sicurezza delle persone bloccate all'interno dell'ascensore;
- avvertendo la ditta di manutenzione affinché invii urgentemente proprio personale in grado di provvedere a far uscire le persone bloccate all'interno dell'ascensore;
- nell'impossibilità di provvedere con le modalità di cui ai punti 1 e 2, o in caso di grave e immediato pericolo per l'incolumità delle persone, chiamando i Vigili del Fuoco e, se necessario, allertando gli altri servizi di soccorso;
- Il personale che interviene con le modalità di cui al punto 1) ha l'obbligo di bloccare l'impianto, segnalandone il fermo e verificando che tutte le porte di piano siano chiuse e bloccate, mettendo in opera all'occorrenza ostacoli fissi dinanzi alle porte di piano rimaste aperte. Il medesimo personale dovrà comunicare tempestivamente all'Ufficio Tecnico, direttamente e alla ditta che ha in carico la manutenzione, l'avvenuto blocco dell'impianto affinché si possa provvedere all'eventuale riparazione e alla rimessa in funzione dell'impianto stesso;
- chiunque rilevi un guasto o un malfunzionamento di un impianto ha l'obbligo di segnalarlo tempestivamente all'Ufficio Tecnico che provvederà a verificare e, se ritenuto necessario, a disporre il blocco dell'impianto, anche in via precauzionale, in attesa di ulteriori verifiche o di riparazioni.

6.4: avvertenze di carattere generale in caso di evacuazione

Al fine della tutela propria e delle altre persone in caso di emergenze, i residenti e i loro famigliari o visitatori, dovranno attenersi alle seguenti indicazioni:

- a) Comportarsi conformemente alle istruzioni ricevute dal personale di servizio;
- b) Attenersi alle informazioni riportate nelle apposite bacheche dislocate nei diversi locali;
- c) Fare attenzione alla segnaletica di sicurezza;
- d) Astenersi dall'effettuare interventi diretti sugli impianti e sulle *persone (salvo l'impossibilità di contattare la persona preposta)*;
- e) Evitare ogni forma di panico;
- f) Allontanarsi dai locali ordinatamente, secondo le istruzioni ricevute dal personale in servizio;
- g) Non appena percepito l'avviso di allarme non attardarsi a raccogliere gli effetti personali;
- h) Non usare in nessun caso ascensori o montacarichi;
- i) Seguire il percorso d'esodo contrassegnato dall'apposita segnaletica (*se non vi è una diversa indicazione da parte degli addetti all'emergenza*);
- j) Portarsi in luogo sicuro seguendo le vie di fuga;
- k) Non compiere di propria iniziativa operazioni che non siano state espressamente richieste dagli addetti;
- l) Non rientrare nei locali senza autorizzazione del personale di servizio;
- m) Non allontanarsi senza autorizzazione degli addetti all'evacuazione dal luogo e/o area di raccolta dove verrà effettuato l'appello;
- n) Collaborare oltre che con gli addetti anche con i soccorritori esterni;
- o) Segnalare la propria presenza una volta giunti al punto di raccolta.

Per quanto non specificato nel presente Regolamento si rimanda a quanto previsto dal protocollo operativo gestione delle emergenze in vigore.

6.5: accesso con automezzi

L'ingresso e la sosta degli automezzi all'interno del Centro Servizi sono definiti con Determinazione Dirigenziale ed è consentita nei seguenti casi:

- a) Persone in possesso di contrassegno disabili: chi è titolare del contrassegno non ha necessità di chiedere ulteriori autorizzazioni, l'ingresso è consentito e la sosta autorizzata nei posti previsti. Va tuttavia precisato che il diritto riguarda solamente il titolare del contrassegno. Il contrassegno va esposto sul cruscotto in posizione visibile.
- b) Familiari privi di contrassegno ma che hanno necessità di accedere nell'area residenziale con autovettura: è possibile ottenere l'autorizzazione mediante il rilascio di un Pass ai familiari che presentano congiuntamente i requisiti definiti dal CS.
- c) Volontari o persone che svolgono attività in collaborazione con il Servizio Educativo: è previsto il rilascio di un pass.

Nelle situazioni di carico o scarico materiale da parte di soggetti in attività per il Servizio Educativo, di familiari che devono accompagnare l'anziano il giorno dell'ingresso oppure di altro familiare con difficoltà di deambulazione ma senza contrassegno invalidi, la fermata è autorizzata solo per il tempo necessario all'accompagnamento all'ingresso della Residenza.

ART. 7 – Percorso CONTRATTUALE e NORMATIVO

7.1: rette

La retta di degenza costituisce un corrispettivo onnicomprensivo, dando alla persona anziana diritto al vitto, alloggio e a tutti i servizi generali e collettivi predisposti dall'Ente.

La retta di degenza NON comprende il pagamento di costi non direttamente imputabili alle attività (servizi) attuate dalla struttura (es. costi derivanti da ricoveri ospedalieri per forme “integrative” di assistenza richieste dalla struttura ospedaliera, costi derivanti da spese individuali sostenute dall'residente, costi derivanti da soggiorni climatici non organizzati dall'Ente, e altre spese rientranti tra quelle non imputabili all'attività della struttura).

Annualmente, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione, vengono determinate le rette di degenza per tutti i servizi erogati dal CS.

Il pagamento della retta dà diritto di godere dei servizi offerti dall'Ente, previsti dalla Carta dei Servizi con riferimento ad ogni tipologia di servizio. Si precisa che eventuali spese extra, conseguenti all'utilizzo di servizi specifici, dovranno essere rimborsate al CS con liquidazione mensile.

Fermo restando quanto indicato dal comma precedente, la retta può subire modifiche in caso di variazione per eventuale trasferimento del residente in una delle altre strutture dell'Ente soggette a retta diversa. In ogni caso, la variazione della retta dà diritto al trattamento previsto in base alla nuova collocazione.

Ogni variazione della retta di degenza viene comunicata all'interessato o a chi si è assunto, per esso, l'impegno di pagamento della retta, entro la fine del mese successivo a quello in cui si è verificata la determinazione di variazione della retta.

L'interessato, o chi per esso, è tenuto al versamento della retta, secondo l'importo determinato, 28 fino al giorno in cui dà eventuale comunicazione di recesso.

Le rette sono differenziate in considerazione delle condizioni di non autosufficienza debitamente attestate o dal Nucleo di assegnazione.

La retta di degenza si definisce in base alla reale presenza della persona nella Struttura. In fase di accoglimento il computo ha inizio dal giorno dopo l'avvenuta accettazione del posto da parte della persona di riferimento, anche se lo stesso non coincide con la reale presenza della persona interessata.

Il residente che si assenta dal CS per sua volontà o a causa di forza maggiore ha diritto alla conservazione del posto. Il computo della retta avviene secondo quanto previsto dai competenti articoli del presente Regolamento.

La retta mensile dovrà essere versata entro il terzo giorno lavorativo successivo la fine del mese conseguente a quello di riferimento e dovrà essere versata in alternativa tramite uno dei seguenti strumenti:

- Bonifico bancario con il versamento effettuato entro il giorno prima dell'accoglimento e per l'ammontare della retta differita al periodo di permanenza presso il CS, tale modalità di pagamento è riservata agli inserimenti temporanei di 30 giorni.
- Sistema SEPA (*Single Euro Payments Area - Area Unica dei Pagamenti in Euro*): in tal caso l'interessato dovrà compilare l'apposito modulo presso il Servizio Economico Finanziario dell'Ente e successivamente il Tesoriere provvederà all'addebito dell'importo dovuto (*alle relative scadenze*) direttamente sul conto corrente indicato.
- Sistema PagoPA: previa attivazione del servizio da parte della Tesoreria.

Le spese bancarie e/o degli intermediari di pagamento, per l'effettuazione dello stesso, sono sempre da intendersi a carico del residente. Ogni pagamento ritardato oltre la scadenza comporta l'applicazione e la corresponsione da parte del residente degli interessi legali.

7.2: accogliimento

Per quanto riguarda il periodo compreso tra l'accettazione da parte dei familiari, della persona stessa o di altri soggetti di riferimento (*Enti Locali, tutori, amministratori di sostegno o chiunque ne faccia richiesta*) e il giorno dell'ingresso nel CS valgono specifiche precisazioni.

7.2.1: firma del contratto

La famiglia, la persona interessata all'ingresso o gli altri soggetti di riferimento vengono contattati telefonicamente dal nostro personale incaricato e informati della disponibilità del posto letto nel Centro Servizi quindi saranno invitati a firmare un contratto di ammissione che prevede anche l'accettazione del pagamento della quota di conservazione del posto.

7.2.2: conservazione del posto

Il pagamento della retta di degenza partirà dunque a titolo di conservazione del posto, il giorno seguente dalla prima chiamata seguita da accettazione immediata da parte dei soggetti obbligati. La conservazione del posto si applicherà fino al giorno antecedente a quello previsto per l'ingresso.

In base a quanto proceduralmente definito, l'interessata/o, i suoi familiari di riferimento, o eventuali altri soggetti di riferimento, prima che avvenga l'ingresso nel Centro di Servizi saranno tenuti, così come previsto nel relativo contratto, all'eventuale pagamento della cosiddetta "*retta di conservazione del posto*". Quest'ultima si compone dell'importo pari al 50% della retta effettiva per i primi tre giorni di prenotazione e di una riduzione di € 10,00= ²⁹ dall'importo della retta effettiva, dopo il quarto e fino al quattordicesimo giorno. Dal quindicesimo giorno di conservazione del posto, in alternativa o l'interessata/o rinuncia al posto letto oppure è soggetta/o al pagamento dell'intera tariffa.

7.2.3: proroghe dei termini

Eventuali deroghe ai termini previsti potranno essere concesse dalla Direzione, sentiti i referenti incaricati alla gestione dell'ingresso in questione, unicamente in presenza di gravi motivi o circostanze organizzative.

7.2.4: versamento retta

Il soggetto che richiede la conservazione del posto dovrà, pertanto:

- a) se è un Ente pubblico, inoltrare una richiesta scritta di conservazione del posto con indicazione espressa della motivazione. A detta richiesta dovrà seguire la presentazione di un atto comprovante l'adozione di un preventivo impegno di spesa che assicuri la struttura circa la reale capacità dell'ente locale di coprire gli oneri derivanti dalla conservazione del posto, quantificati nelle misure previste dal presente Regolamento;
- b) se è una persona fisica (*potenziale residente, suoi familiari o altra persona di riferimento*) questa è tenuta a sottoscrivere, come già indicato in precedenza, l'istanza di ammissione (*domanda di accogliimento*), impegnandosi ad effettuare il pagamento dal giorno successivo all'accettazione del posto.

7.3: modalità di pagamento e riduzioni

7.3.1: rinuncia del posto

In caso di rinuncia del posto o di richiesta di dimissioni anticipate, nel caso di inserimenti temporanei, a qualsiasi titolo, salvo quanto previsto dal precedente articolo, l'interessato, i suoi familiari o obbligati, Amministratore di Sostegno o altra persona di riferimento devono darne comunicazione alla Direzione del CS almeno con cinque giorni di anticipo e sono tenuti al pagamento della retta fino allo scadere del quinto giorno.

7.3.2: decesso

In caso di decesso del residente, i legittimi eredi sono tenuti al pagamento della retta concordata fino alla data del decesso nonché al pagamento di importi rimasti, per cause diverse, insoluti.

7.3.3: accoglimenti temporanei

Per i soli accoglimenti temporanei di sollievo o comunque non superiori a trenta giorni, è dovuto il pagamento anticipato, cioè prima dell'ingresso dell'anziano, della retta corrispondente ai giorni di ospitalità programmati nel contratto.

In caso di dimissione o di decesso, la retta anticipata sarà restituita senza alcuna maggiorazione, previa accertata regolarizzazione della retta eventualmente insoluta, a colui che ne ha effettuato il versamento, ovvero ai suoi eredi, entro 60 (*sessanta*) giorni dalla data di dimissione o decesso.

7.4: diritto di recesso e risoluzione automatica del contratto

L'interessato o la persona di riferimento possono recedere dal contratto dando un idoneo preavviso, secondo quanto stabilito dai punti seguenti:

- l'interessato o la persona di riferimento che decida di avvalersi del diritto di recesso dovrà comunicarlo per iscritto, al Direttore, mediante fax o messaggio di Posta Elettronica Certificata (*PEC*) o lettera raccomandata oppure attraverso la compilazione del modulo allo scopo predefinito con consegna a mano al Coordinatore o al Servizio Sociale, che rilasceranno idonea ricevuta;
- dalla data di comunicazione del recesso, è tenuto al pagamento dell'intera retta giornaliera per ulteriori cinque giorni. Fa fede la data di ricezione della relativa comunicazione al CS, attraverso qualsivoglia strumento.
- la dimissione effettiva potrà avvenire solo dopo che l'Unità Operativa Interna (*eventualmente convocata in forma ristretta con la presenza del Medico curante, o sostituto, e dei professional*) abbia obbligatoriamente formalizzato, decorsi massimo sette giorni dalla comunicazione del recesso di cui al punto precedente, il proprio parere in merito al nulla osta alla dimissione dal punto di vista sanitario, al fine di garantire la sicurezza del paziente. Nell'eventuale impossibilità di convocazione dell'UOI, la responsabilità spetterà al Medico curante del residente o suo sostituto; all'interessato o alla persona di riferimento viene in ogni caso consegnata una breve relazione con le principali indicazioni assistenziali.

A partire dal quinto giorno dalla data di comunicazione del recesso il posto precedentemente occupato dovrà essere reso disponibile.

7.4.1: clausole risolutive del recesso.

Il contratto di ospitalità prevede delle clausole risolutive espresse in relazione ai seguenti inadempimenti:

- mancato pagamento della retta mensile;
- mancata pagamento iniziale della mensilità anticipate;
- mancato rispetto di quanto previsto in relazione alle norme di comportamento, alloggio, vitto, divieti e orari, nonché delle norme di sicurezza;

- ripetute e/o gravi violazioni del divieto di cui ai rapporti con il personale;
- mancata accettazione delle scelte organizzative e logistiche adottate dall'Ente, con particolare riferimento alla scelta del medico e dell'eventuale variazione della sistemazione alloggiativa iniziale.

I sottoscrittori del contratto, avuta notizia della risoluzione del medesimo, dovranno provvedere tempestivamente, e comunque non oltre trenta giorni, a riprendere in carico la persona anziana. In mancanza, il CS provvederà a ricollocare la persona presso la residenza dichiarata dai sottoscrittori, addebitandogliene il costo. Esaurito infruttuosamente il collocamento, la persona anziana sarà riportata nella struttura per il tempo che sarà necessario ed i sottoscrittori saranno tenuti a pagare la retta fino al momento di effettiva permanenza in struttura, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno, con riserva per il CS di adire le vie legali per il trasferimento forzoso della persona anziana e per i reati configurabili.

7.5: dimissioni / estinzione del rapporto

L'ospitalità presso il CS è a tempo indeterminato e potrà risolversi per cause naturali, oppure per le dimissioni volontarie del residente che può disdettare l'alloggio a mezzo comunicazione da far pervenire all'Ufficio Sociale o al Protocollo del CS con un preavviso di 5 (*cinque*) giorni.

Il CS riterrà estinto il rapporto di pieno diritto, senza la escussione di formalità alcuna con il decesso del residente, nonché nel caso di assenza non giustificata superiore ai 30 giorni, oppure per il mancato il pagamento della retta di due o più rate mensili.

In ogni caso, l'Ente, potrà disporre l'immediata dimissione del residente ed il trasferimento al suo domicilio o presso altra struttura, nei seguenti casi:

- in caso di condotta gravemente pregiudizievole all'ordinato funzionamento dell'Ente, ovvero 31 per grave inosservanza delle norme regolamentari;
- qualora fosse accertata l'incompatibilità con le modalità organizzative individuate;
- qualora, su segnalazione dell'UOI e successiva verifica da parte dell'UVMD, le sue condizioni psico-fisiche non potessero trovare un'adeguata risposta assistenziale;
- per morosità conclamata.

Rimangono a carico del residente i costi e le spese per il trasporto al nuovo domicilio.

7.6: custodia valori / oggetti personali

Il CS non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze dei residenti; declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza sua colpa, agli altri residenti od alle loro cose. Al fine della tutela dei beni e diritti dei Residenti, qualora questi non siano in grado di disporre responsabilmente, il CS non permetterà ad alcuno di asportarli senza la necessaria autorizzazione scritta.

Il CS, su espressa richiesta scritta del residente, di un familiare e di chi abbia titolo a curarne gli interessi, è abilitato a custodire oggetti preziosi di ridotte dimensioni e valori.

Il personale dell'Ente abilitato a ricevere in deposito le sostanze di cui in parola deve:

- accettare la richiesta scritta di deposito;
- rilasciare una ricevuta di avvenuto deposito con descrizione analitica dei beni ricevuti e trattenere copia della ricevuta di avvenuto deposito;
- apporre un segno di riconoscimento (*etichetta*) per oggetti difficilmente riconoscibili (*anelli, catenine, orecchini, ecc.*);

- emettere dichiarazione di avvenuta consegna sottoscritta oltre che dal personale incaricato da due testimoni e, per ricevuta, dal residente o da altra persona abilitata quando vi è il ritiro dei beni depositati.

Per quanto riguarda il denaro liquido, il servizio consiste nella custodia da parte del suddetto personale di somme di proprietà delle persone ospitate. Dette somme potranno essere utilizzate dal residente per le correnti necessità di vita e potrà richiedere anche il prelievo di piccole somme da spendere direttamente.

L'ufficio in questione provvederà a disporre le spese richieste nonché a trasmettere al depositante, su richiesta, apposito rendiconto analitico individuale. Eventuali quote di denaro per spese personali di residenti in condizione di accertata non autosufficienza, saranno gestite da personale allo scopo incaricato dalla Direzione del CS, previa registrazione e documentazione delle spese stesse a titolo probatorio. Le somme in denaro come sopra ricevute saranno conservate nella cassaforte del CS.

Per quanto non specificamente espresso nel presente articolo e in riferimento alla custodia di denaro contante, si fa riferimento a quanto previsto nell'apposito Regolamento per il Servizio Economico Finanziario.

7.7: valori giacenti

In caso di decesso del residente, i familiari dovranno porre il CS nelle condizioni di poter assegnare gli eventuali depositi di retta anticipata, gli effetti personali e quant'altro di proprietà agli aventi diritto presentando la documentazione necessaria alla loro individuazione come eredi legittimi.

I valori giacenti, depositati dalle persone anziane successivamente al decesso delle stesse, sono tenuti a disposizione degli aventi diritto per il periodo di mesi sei, dal giorno della morte del depositante se consistono in oggetti d'uso, e per il periodo di anni tre se consistono in valori ed oggetti preziosi e saranno consegnati unicamente agli eredi legittimi. 32

Trascorsi i termini di cui al precitato comma senza che gli aventi diritto abbiano richiesto le cose depositate, il diritto alla consegna si estingue e il CS, in quanto depositario, acquista la proprietà delle cose medesime. Resta ferma l'osservanza di ogni altra disposizione relativa al contratto di deposito contenuto nel Codice civile.

7.8: donazioni e lasciti

L'oggetto della donazione deve avere attinenza con i fini istituzionali del CS ed essere strumentale alla sua attività. I dipendenti del CS non chiedono né accettano, a qualsiasi titolo, compensi, regali o altre utilità in connessione con la loro prestazione lavorativa. Il procedimento amministrativo di accettazione delle donazioni disposte a favore del CS da parte di persone giuridiche pubbliche e private, associazioni legalmente riconosciute o da parte di persone fisiche è di competenza del Direttore Generale, previa acquisizione del parere favorevole dei servizi dell'Ente di volta in volta competenti (*ufficio amministrativo, servizi infermieristico, fisioterapico, assistenziale...*). I beni, comprese le somme di denaro, ceduti in donazione, entrano immediatamente nella disponibilità del CS. La donazione si perfeziona ed acquista efficacia giuridica esclusivamente con formale Deliberazione del Consiglio di Amministrazione. Il Consiglio di Amministrazione può delegare il Presidente ad accettare donazioni in denaro o in beni mobili determinandone il valore massimo.

Nel caso di donazioni con indicazione di destinazione, le somme di denaro donate sono impiegate, ove possibile, nel rispetto della volontà del donante. In assenza di specifiche indicazioni le somme donate sono impiegate per le finalità istituzionali dell'azienda ritenute più importanti. Le decisioni in ordine all'utilizzo delle somme donate senza specifica indicazione, competono al Direttore Generale, una volta acquisito il parere vincolante del Consiglio di Amministrazione dell'Azienda.

Se il bene donato è un'attrezzatura di varia natura, lo stesso potrà essere accettato previa valutazione positiva, acquisita su richiesta dell'ufficio amministrativo, del responsabile del servizio destinatario circa la congruità del bene con le attività svolte dal servizio sotto il profilo dell'utilità, della sicurezza e per quant'altro di competenza. Il bene acquisito in donazione dovrà essere registrato nell'inventario patrimoniale dell'Azienda a cura dell'ufficio amministrativo entro 30 giorni se il suo valore è superiore ad € 500,00.

Qualora l'oggetto della donazione sia costituito da bene immobile, l'accettazione dovrà avvenire con atto pubblico ex art. 782 del C.C., previa relazione del Direttore Generale, in ordine alla consistenza e alla situazione dell'immobile, avuto riguardo anche ad eventuali diritti di terzi. L'immobile acquisito in donazione dovrà essere registrato nell'inventario patrimoniale dell'Azienda a cura dell'Ufficio Amministrativo.

In caso di lasciti testamentari il Direttore Generale predisporrà il provvedimento di accettazione.

Una volta perfezionata secondo gli articoli precedenti la donazione, si dovranno attivare per ogni caso specifico, le azioni richieste tenendo conto del soggetto donante, dell'entità e della tipologia della donazione stessa.

7.9: fotografie effettuate da familiari e soggetti esterni

Secondo quanto riportato dalla recente normativa in materia di "Privacy", quale il Regolamento Europeo che disciplina la protezione dei dati personali (*adottato dall'Ente*), è consentito da parte dei visitatori esterni alla struttura residenziale, effettuare foto unicamente alle persone anziane avente legame di parentela mentre è fatto divieto scattare foto ad altre persone anziane non legate da parentela, agli ambienti della struttura residenziale e al personale interno durante l'espletamento delle proprie funzioni.

Parimenti è fatto divieto la pubblicazione su Internet (*in particolar modo sui Social Network come Facebook, Instagram, etc.*) le foto come sopra indicato.

Eventuali violazioni alla presente disposizione di legge verranno segnalate alle Autorità competenti.

7.10: copertura assicurativa

L'Ente ha in essere una polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi e verso prestatori di lavoro, in relazione allo svolgimento di tutte le attività, nonché verso i residenti.

L'assicurazione riguarda il CS, gli amministratori, il personale, nonché i soggetti volontari (*di associazioni convenzionate con il CS*) che partecipino a qualsiasi titolo alle attività istituzionali, nonché i soggetti terzi coinvolti in progettualità dell'Ente.

Eventuali incidentalità devono essere accuratamente segnalate e documentate, al fine delle già menzionate coperture assicurative.

7.11: sanzioni

I residenti, i familiari o i visitatori che non si attengano a quanto previsto dal presente Regolamento sono soggetti a richiamo in privato. Situazioni perduranti saranno adeguatamente valutate e potranno portare a provvedimenti da parte del CS.

Nel caso di eventuali danni documentati arrecati a strutture, attrezzature o cose in possesso del CS, il residente potrà essere chiamato a rispondere dei danni arrecati.

7.12: note conclusive

Copia del presente Regolamento, deliberato dal Consiglio di Amministrazione e soggetto ad eventuali aggiornamenti, è consegnata a tutti i nuovi residenti e/o loro familiari; inoltre è resa

disponibile per persone anziane, familiari e Amministrazioni Pubbliche tenute al pagamento della retta mediante pubblicazione sul sito web istituzionale dell'Ente (www.casaluigimariutto.it). Terzi che ne facciano richiesta possono ottenerne copia (*previo rimborso delle spese di riproduzione*). Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento si rinvia alle norme del Codice civile e alla normativa vigente in materia.
