



azienda pubblica per i servizi alla persona

Via Circondaria Nord, 39  
41013 Castelfranco Emilia (MO)

**Deliberazione dell'Amministratore Unico n. 9 del 14 .4.2020**

## **OGGETTO: REGOLAMENTO INTERNO PER IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO DI CASA RESIDENZA- APPROVAZIONE-**

### **L'Amministratore Unico**

Premesso che ASP è un'azienda multiservizi che gestisce servizi sociosanitari rivolti ad anziani, in prevalenza in condizione di non autosufficienza;

Richiamati:

- la Legge Regionale n. 2/2003 "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- la deliberazione della Giunta regionale n.564 del 1 marzo 2000 "Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della LR 12 ottobre 1998, n.34";
- la deliberazione della Giunta regionale 20 aprile 2009, n.514 "Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art.23 della LR 4/08 in materia di accreditamento dei servizi socio-sanitari";
- la deliberazione della Giunta regionale 6 ottobre 2015, n.14 23 "Integrazione e modifiche alla DGR 564/2000 in materia di autorizzazione al funzionamento";

Considerato che l'evoluzione nel tempo della condizione della popolazione anziana ha indotto una riflessione sulla adeguatezza degli strumenti regolamentari in uso che disciplinano il funzionamento interno della Casa residenza;

Valutata, a fronte delle diverse criticità del sistema, la necessità di addivenire ad una nuova regolamentazione della materia anche in applicazione alla normativa sull'accreditamento dei servizi socio-sanitari;

Vista la bozza di regolamento proposta dalla direzione dell'Azienda

Ritenuto pertanto di procedere, in considerazione della necessità di conseguire in maniera ottimale il perseguimento delle finalità statutarie dell'Ente, all'approvazione del regolamento recante "REGOLAMENTO INTERNO PER IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO DI CASA RESIDENZA" che allegato al presente provvedimento sotto la lettera "A", ne costituisce parte integrante e sostanziale;

Visto lo Statuto approvato con deliberazione della Giunta della regione Emilia Romagna n. 1825 del 11.11.2014,

## **DELIBERA**

- 1) di approvare, per le motivazioni indicate in premessa, il “REGOLAMENTO INTERNO PER IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO DI CASA RESIDENZA”, allegato alla presente deliberazione per costituirne parte integrante e sostanziale: – Allegato “A”;
2. di dare atto che il presente sarà immediatamente vincolante per i nuovi inserimenti presso la struttura;
3. di dare mandato ai competenti Uffici di porre in essere tutti gli adempimenti inerenti e conseguenti alla presente deliberazione.

Castelfranco Emilia, 14.04.2020

L'Amministratore Unico  
Prof. Giuseppe Masellis



## **REGOLAMENTO INTERNO PER IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO DI CASA RESIDENZA**

Atto approvato con deliberazione dell'Amministratore Unico n. 9 del 14.04.2020

### ***Indice sommario:***

- ART. 1 - La Casa Residenza
- ART. 2 - Aspetti gestionali
- ART. 3 - Organizzazione e personale
- ART. 4 - Ingresso dell'ospite
- ART. 5 - Compartecipazione ai costi di gestione
- ART. 6 - Certificazione dei pagamenti
- ART. 7 - Deposito cauzionale
- ART. 8 - Prestazioni
- ART. 9 - Cessazione del rapporto
- ART. 10 - Diritti e doveri
- ART. 11 - Comportamenti
- ART. 12 - Copertura assicurativa
- ART. 13 - Norme finali

### ***ART. 1 - La Casa Residenza***

La Casa Residenza per anziani, di seguito denominata “*Residenza*” è un servizio socio-sanitario residenziale destinato ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. Fornisce ospitalità ed assistenza, offre occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, offre stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione. Garantisce assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere della persona anziana ospitata.

La *Residenza* gestita dall'Azienda Pubblica di servizi alla Persona “*Delia Repetto*” con sede in Castelfranco Emilia (MO) in Via Circondaria Nord n. 39, di seguito denominata “*Azienda*”, è rivolta alle persone residenti nei Comuni del Distretto di Castelfranco Emilia (MO), sottoscrittori dell'accordo di programma di cui alla Legge Regionale 3/2/94, n. 5 (Bastiglia, Bomporto, Castelfranco Emilia, Nonantola, Ravarino e San Cesario sul Panaro).

Nel rispetto del vigente regolamento distrettuale sui criteri di accesso alle strutture residenziali e semiresidenziali accreditate col Distretto e di gestione delle graduatorie, gli anziani possono essere ammessi, in modo definitivo o per un periodo prestabilito, dietro presentazione di domanda rivolta all'Assistente Sociale del servizio sociale territoriale dell'Unione Comuni del Sorbara, che assume la funzione di Responsabile del caso.

La *Residenza* accoglie, di norma, persone di età non inferiore ad anni 65 residenti nel territorio del Distretto di Castelfranco Emilia (MO) in condizione di non autosufficienza che per obiettivi bisogni di tipo assistenziale risultano impossibilitati a permanere nel proprio nucleo familiare e/o nella propria abitazione.

Nella *Residenza* vengono assicurate prestazioni di tipo alberghiero, assistenziale e tutelare, di medicina generale, infermieristiche e riabilitative, nel rispetto di quanto disposto dalla Legge Regionale n. 2 del 21/03/2003 e successive modificazioni ed integrazioni.

Tali prestazioni, intese a superare le tradizionali forme di custodia, si attuano mediante programmi

differenziati, mirati al soddisfacimento della globalità dei bisogni psicofisici delle persone accolte, nel rispetto della loro libertà e dignità.

### **ART. 2 - Aspetti gestionali**

Prima dell'ingresso dell'ospite/a in *Residenza*, la cui autorizzazione viene comunicata per iscritto dal Punto Unico di accesso distrettuale, è previsto, di norma, un colloquio dei familiari con il Responsabile della *Residenza* o suo delegato, a cui farà seguito una visita di pre-ingresso da parte del personale assistenziale e sanitario.

Al momento dell'ingresso l'ospite/a o chi per esso/a, è tenuto alla sottoscrizione di un "Contratto di Ospitalità" recante le obbligazioni delle parti e al versamento della caparra pari ad una mensilità.

Nei primi giorni d'inserimento dell'ospite/a nella *Residenza* è richiesta una presenza costante dei familiari al fine di facilitarne la permanenza; saranno inoltre programmati durante il soggiorno dell'ospite/a in *Residenza*, incontri periodici tra gli operatori ed i familiari.

Le pratiche burocratiche attinenti a richieste di assegno di accompagnamento, invalidità o ausili vari sono a carico dei familiari.

Viene intestata all'utente una cartella personale socio sanitaria con dati che lo riguardano (codice fiscale, provenienza, numeri telefonici di riferimento, informazioni generali e documentazioni raccolte prima/al momento dell'ingresso, il codice sanitario e quello fiscale, il nominativo del medico curante, la diagnosi funzionale, l'anamnesi, le prescrizioni mediche e un diario clinico con il piano terapeutico che seguirà l'ospite a testimonianza dei vari interventi sanitari eseguiti, ecc.).

Essa è conservata nel locale infermeria in appositi schedari e vi ha accesso solo il personale autorizzato, salvaguardando il diritto alla riservatezza.

### **ART. 3 - Organizzazione e personale**

La *Residenza* è organizzata in due nuclei assistenziali, ciascuno coordinato da un Responsabile dell'attività assistenziale (RAA) con il compito di programmare, gestire e valutare l'attività degli operatori addetti alle attività assistenziali (OSS).

Ai Responsabili delle attività assistenziali compete altresì l'elaborazione e la verifica del programma quotidiano di assistenza, dei piani individuali di ciascun ospite e dell'integrazione con le altre figure professionali.

Per lo svolgimento delle prestazioni assistenziali vengono predisposti turni di lavoro che garantiscono un rapporto personale assistenziale/ospite secondo standard definiti dal vigente contratto di servizio.

Le figure professionali che operano nel servizio sono, fra l'altro:

- il Coordinatore Responsabile con funzioni di coordinamento delle attività socio sanitarie;
- il Coordinatore delle attività sanitarie infermieristiche;
- il Medico, gli Infermieri ed i Fisioterapisti;
- il Responsabile delle attività assistenziali;
- l'Operatore socio sanitario;
- l'Animatore;
- la parrucchiera ed il podologo/pedicure

Il Coordinatore Responsabile è responsabile del complessivo funzionamento della *Residenza* e del perseguimento degli obiettivi individuati dall'Azienda; assicura, in particolare, la corretta gestione dell'accesso e dell'accoglimento dell'utente, l'integrazione tra le diverse figure professionali presenti e lo sviluppo professionale del personale, attraverso l'attivazione di iniziative di aggiornamento e formazione, garantendo inoltre la rilevazione dei bisogni formativi degli operatori e l'elaborazione del relativo piano di formazione.

Al Coordinatore responsabile compete, di norma, la definizione e l'illustrazione agli anziani e ai loro familiari delle norme che regolano la vita quotidiana all'interno della struttura (orari di visita dei parenti, orario pasti, ecc.).

L'AUSL di Modena – Distretto Sanitario di Castelfranco Emilia - assicura, secondo quanto previsto dai vigenti contratti di servizio, la fornitura delle seguenti prestazioni sanitarie:

- a) governo clinico

- b) assistenza medica di base
- c) assistenza specialistica in caso di specifiche necessità (geriatria, fisiatria, psichiatria, ecc.)
- d) assistenza farmaceutica e dispositivi medici di uso corrente

L'AUSL garantisce anche la funzione di coordinamento delle attività sanitarie da espletarsi in stretta collaborazione con il Coordinatore responsabile.

L'erogazione del servizio agli utenti, così come programmato, non può essere interrotto o sospeso se non per cause di forza maggiore o caso fortuito.

In caso di interruzione o sospensione degli interventi e servizi, per cause indipendenti dalla volontà dell'Azienda, quest'ultima dovrà apprestare tutte le più opportune misure per affrontare le situazioni di emergenza ed informare gli utenti.

#### **ART. 4 - Ingresso dell'ospite**

E' concesso all'ospite un giorno di tempo per entrare nella *Residenza* decorrenti dal giorno in cui il Coordinatore responsabile, o suo delegato, incontra l'ospite o il parente per illustrare il regolamento e per aprire la cartella socio-sanitaria dell'ospite.

E' facoltà dell'ospite o del proprio parente posticipare detta data, fermo restando che la retta decorrerà dal giorno previsto per l'ingresso.

L'ospite o chi per esso, si impegna ad informare l'*Azienda* circa le provvidenze economiche di qualunque natura che gli dovessero essere concesse in data successiva all'ingresso.

Prima dell'ingresso in struttura occorre raccogliere la dichiarazione da una persona diversa dal contraente, con la quale si renderà garante responsabile in solido con l'Ospite del regolare pagamento della retta. Detta responsabilità permane anche in caso di decesso - dimissioni dell'ospite, fino alla completa estinzione di ogni rapporto economico fra l'*Azienda* e l'Ospite, pena il perseguimento degli interessati, se inadempienti ai loro obblighi, per via legale.

Inoltre, prima dell'ingresso occorre versare un deposito cauzionale pari a una mensilità.

Al momento dell'ingresso dell'ospite/a, l'*Azienda* è tenuta a comunicare all'Ufficio Anagrafe del Comune di Castelfranco Emilia (MO) l'effettiva ammissione nella residenza; All'ospite verrà richiesto se desidera trasferire la propria residenza presso la sede della Casa residenza ed in tal caso, gli adempimenti conseguenti sono a carico dei parenti.

L'ospite è inoltre tenuto a depositare, anche in copia:

- un documento d'identità valido;
- ogni altro documento attestante situazioni di invalidità o interdizione;
- tessera sanitaria e certificazione dell'esenzione dal pagamento del ticket
- codice fiscale
- esami medici e cartelle cliniche
- certificato medico attestante l'esenzione da malattie infettive
- prescrizioni del medico curante sulla terapia in atto.

L'ospite deve disporre di un corredo personale sufficiente alle proprie esigenze, composto da un adeguato numero di biancheria intima e vestiario confortevole, come indicato nell'elenco che verrà fornito al momento della visita di pre-ingresso, che dovrà essere consegnato all'Operatore del guardaroba o, in sua assenza, ad un Operatore di assistenza del nucleo di appartenenza.

Il vestiario sarà restituito agli aventi diritto in caso di dimissione o decesso.

Poiché l'*Azienda* non ha un servizio di lavanderia interno in quanto priva degli appositi spazi ed attrezzature, l'*Azienda* assicura la codifica di tutta la biancheria personale consegnata (ad eccezione dei fazzoletti di cotone e delle calze di seta da donna) con etichette termosaldate contenenti codice a barre/microchip, utili ad eliminare i rischi di deterioramento e/o smarrimento dei capi di vestiario dell'ospite.

L'*Azienda* risponderà nei confronti dell'ospite per il deterioramento e/o smarrimento dei soli capi di vestiario consegnati e codificati.

Al momento dell'ingresso in residenza l'ospite o chi per esso, dovrà:

- sottoscrivere il contratto di ospitalità;
- comunicare gli estremi dell'Istituto di credito e del conto corrente bancario utilizzato per il pagamento della retta mensile, oppure gli estremi del conto corrente bancario dal quale si effettueranno i bonifici;
- comunicare gli estremi dei propri parenti tenuti agli alimenti;
- comunicare gli estremi di persone da contattare con urgenza in caso di bisogno;
- compilare la modulistica in vigore per fornire le autorizzazioni alle uscite dalla residenza, all'utilizzo dei dati personali (privacy), al consenso informato, all'eventuale utilizzo di volontari per l'aiuto nell'assunzione dei pasti, alla pubblicazione di immagini e fotografie, ecc.

All'ospite è permesso portare con sé l'ausilio personalizzato in dotazione (carrozzina, deambulatore, ecc.) purché in possesso di certificazione di regolare funzionamento che gli verrà restituito al momento dell'uscita; per tutto il periodo di permanenza in *Residenza*, eventuali costi di manutenzione ordinaria verranno assunti dall'*Azienda*.

Si consiglia di non trattenere denaro nelle camere di degenza.

#### **ART. 5 - Compartecipazione ai costi di gestione**

L'ospite o chi per esso, è tenuto al pagamento di una quota giornaliera di compartecipazione al costo di gestione del servizio (retta) di anno in anno stabilita dalla Committenza

La retta giornaliera della residenza viene determinata tenendo conto dei costi complessivi relativi al funzionamento ed alla gestione del servizio e della quota riconosciuta dalla Regione Emilia-Romagna finanziata dal Fondo Regionale per la non autosufficienza (FRNA).

La retta decorre dalle ore 10,00 del giorno d'ingresso nella Residenza, alle ore 10,00 del giorno successivo a quello della dimissione e verrà fatturata mensilmente in modo posticipato.

La retta deve essere pagata entro e non oltre la scadenza indicata in fattura, con addebito di eventuali commissioni bancarie e costi di spedizione. Destinataria è la Banca alla quale l'Ente ha affidato il servizio di Tesoreria e cassa. Il pagamento può avvenire mediante accredito sul conto corrente bancario o postale intestati all'*Azienda*; con causale: "retta mese di ..... dell'ospite sig./sig.ra .....".

La fattura potrà essere inviata anche a soggetti diversi dall'ospite nel rispetto delle modalità concordate al momento dell'ingresso o successivamente comunicate.

La retta è comprensiva del mantenimento dell'ospite e di tutte le attività e prestazioni sotto indicate:

- vitto (prima colazione, due pasti e merende);
- pulizia della camera;
- uso della biancheria da letto e da bagno;
- uso della biancheria da tavola e stoviglie fornite dall'Ente;
- lavaggio e stiratura della biancheria personale;
- riscaldamento e acqua calda estate inverno;
- assistenza al bagno;
- assistenza medica, infermieristica e riabilitativa nei limiti di cui al successivo art. 5);
- fornitura dei presidi per l'incontinenza;
- attività ricreative;
- un taglio capelli al mese ed il taglio della barba per gli uomini;
- una messa in piega al mese per le donne;
- una prestazione al mese del podologo, se ritenuta necessaria.

Tutto quanto sopra non elencato è escluso dalla retta.

Oltre alla retta l'ospite dovrà far fronte con proprie risorse ad eventuali spese personali.

Nel caso in cui la retta dell'ospite sia integrata dall'Unione Comuni del Sorbara, la quota minima garantita personale che verrà annualmente quantificata dall'Unione Comuni del Sorbara, deve essere gestita dall'ospite o da un proprio familiare

Per eventuali assenze dell'ospite per ricoveri ospedalieri, rientri temporanei in famiglia, soggiorni climatici o terapeutici o comunque per assenze dalla Casa Residenza programmate concordate col Coordinatore Responsabile del servizio, l'ospite o chi per esso è tenuto al pagamento di una quota pari al 45% della retta giornaliera in vigore.

Col termine "rientri temporanei in famiglia" s'intendono quelli concordati per più di una giornata intera.

Agli effetti del pagamento della retta giornaliera, le assenze dalla residenza inferiori alla giornata intera, vengono considerate presenze.

Alla data di uscita o di decesso dell'ospite, cessa la maturazione della retta ed entro tre giorni dall'evento dovrà essere liberato il posto letto. Trascorso tale termine i parenti del *de cuis* saranno tenuti a pagare per ogni giornata successiva al terzo giorno, una quota pari al 50% della retta in vigore.

L'Ospite che non paga entro il termine indicato in fattura sarà considerato "inadempiente" e sarà tenuto a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento (nella misura prevista dalla legge) e le eventuali spese legali sostenute per il recupero del credito.

In caso di insorgenza di morosità, l'Azienda, tempestivamente, invierà all'Ospite inadempiente e/o al tutore/curatore/amministratore di sostegno (e al Terzo coobbligato solidale passivo) – e per conoscenza sia al Comune di residenza dell'ospite sia al Servizio Sociale competente - un sollecito di pagamento (comprensivo di capitale, interessi di ritardato pagamento e spese legali) avente valore di costituzione in mora.

Nel sollecito di pagamento, l'Azienda inviterà, altresì, l'Ospite e/ o il Terzo e/o il tutore/curatore/amministratore di sostegno (e al Terzo coobbligato solidale passivo) a sottoscrivere un apposito piano di rientro del debito.

In mancanza di pagamento della somma indicata nella lettera di sollecito e/o di sottoscrizione del piano di rientro, entro 60 giorni dalla scadenza indicata nel sollecito:

- a) il contratto si intenderà risolto di diritto e l'Ospite avrà l'obbligo di lasciare la casa residenza entro 15 giorni, fatto salvo il diritto dell'Azienda di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite e/o del Terzo e/o del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- b) l'Azienda agirà presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

Qualora l'Ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Azienda si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune di provenienza o dalla ASL.

Qualora l'ospite e/o chi per esso non sia in grado di provvedere al pagamento della retta, l'interessato potrà presentare all'Unione Comuni del Sorbara domanda di integrazione della retta sulla base di quanto definito dal Regolamento in vigore, determinante i criteri per l'assegnazione di contributi ad integrazione della retta nelle strutture residenziali per anziani.

In caso di integrazione della retta da parte dell'Unione, l'ospite è tenuto a corrispondere all'ASP la quota definita dallo stesso Comune.

#### **ART. 6 - Certificazione dei pagamenti**

L'Azienda s'impegna annualmente a fornire all'ospite non autosufficiente o chi per esso, la dichiarazione annuale prevista dall'art. 10, 1° comma, lett. B), del D.P.R. 22/12/1986 n. 917,

riguardante la parte della retta imputabile all'assistenza specifica al netto degli oneri a carico del Fondo Sanitario Regionale.

#### **ART. 7 - Deposito cauzionale**

Poiché il pagamento della retta viene effettuato posticipatamente cosicché, di fatto, l'*Azienda* anticipa per un mese il mantenimento dell'ospite in residenza, al momento dell'ingresso verrà richiesto all'ospite o a chi per esso, il versamento di un deposito cauzionale da parte di una persona diversa dall'ospite, infruttifero ad ogni effetto, pari al valore di una mensilità della retta di ricovero in vigore, a titolo di garanzia.

Al momento delle dimissioni o del decesso dell'ospite e previa verifica dell'avvenuto saldo di tutte le pendenze, il suddetto deposito verrà integralmente rimborsato alla persona che materialmente lo ha versato o suo avente diritto.

Eventuali compensazioni con l'ultima retta da pagare, verranno autorizzate solo se chi paga la retta è colui che ha versato il deposito cauzionale.

#### **ART. 8 - Prestazioni**

Le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica sono fornite dall'*Azienda* USL di Modena – Distretto di Castelfranco Emilia tramite contratto di servizio, nel rispetto delle modalità e degli standard previsti dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia.

Ai sensi della vigente normativa al momento dell'ingresso in residenza dell'ospite/a non autosufficiente viene proposta la scelta del Medico di medicina generale convenzionato con il SSN che presta attività all'interno della struttura, salvo diversa volontà espressa dallo stesso ospite.

Il Medico assume la responsabilità terapeutica di ciascun assistito, comprese le richieste di visite specialistiche, ricoveri ospedalieri ed altre certificazioni sanitarie.

A tutti è assicurata anche l'assistenza medico-infermieristica-fisioterapica nei limiti di normali prestazioni riconducibili ad una comunità residenziale.

In caso di malattia temporanea si assicura la dovuta assistenza senza alcuna maggiorazione di retta.

Ove il protrarsi o l'aggravarsi della malattia richieda, a giudizio del Medico, un'appropriata assistenza ospedaliera, l'ospite verrà avviato in idoneo luogo di cura, con assistenza a carico dell'interessato.

I parenti degli ospiti, o loro delegati, dovranno assicurare l'accompagnamento degli utenti alle visite specialistiche accertamenti o prestazioni ambulatoriali presso i presidi ospedalieri.

L'eventuale consulenza di medici specialisti è assicurata secondo le necessità degli ospiti. Le visite specialistiche richieste dal Medico curante verranno effettuate nelle strutture preposte.

E' vietato per qualunque motivo consegnare mance al personale o denaro.

La *Residenza* assicura anche la fornitura e somministrazione di farmaci a pagamento prescritti dal Medico curante non ricompresi nel prontuario farmaceutico regionale, il cui costo verrà mensilmente addebitato all'ospite in sede di fatturazione della retta di ricovero.

Per ragioni organizzative l'acquisto dei medicinali è effettuato, di norma, direttamente dall'*Azienda*.

La prima colazione ed i pasti vengono serviti ad ore prefissate e sono consumati, salvo diverse disposizioni, in sala da pranzo.

Nella *Residenza* viene assicurata l'assistenza religiosa a tutti gli ospiti.

#### **ART. 9 - Cessazione del rapporto**

Nel caso di dimissioni volontarie dalla *Residenza* è necessario un preavviso di almeno 15 giorni in mancanza del quale l'ospite, o chi per esso, dovrà pagare la retta per un periodo equivalente ad altrettanti giorni di permanenza.



Nell'ipotesi di dimissioni volontarie dell'ospite nel corso dei primi 30 giorni di permanenza in residenza, la retta da versare è comunque pari ad una mensilità; questa regola non si applica in caso di suo decesso.

Qualora la dimissione fosse disposta in forma assistita dall'*Azienda* o da altre autorità, l'ospite o chi per esso, è tenuto ad assolvere i propri obblighi economici fino all'ultimo giorno di presenza in residenza.

La *Residenza* è dotata di una camera mortuaria nella quale viene trasferita la persona deceduta.

Compete esclusivamente ai familiari del deceduto/a la scelta dell'impresa di onoranze funebri a cui affidare la vestizione, la composizione della salma e le varie incombenze di carattere amministrativo.

Il personale non può fornire consigli o suggerimenti in proposito.

### **ART. 10 - Diritti e doveri**

L'ospite ha diritto a servizi atti a garantire la migliore qualità della vita possibile; ha diritto a servizi appropriati, tempestivi ed efficaci, per la sua salute fisica e mentale. I servizi garantiscono agli ospiti continuità, uguaglianza e imparzialità di trattamento, forniscono informazioni sullo stato di salute rispettose della privacy dei pazienti.

L'ospite gode di libera scelta tra procedure ed erogatori di trattamenti sanitari.

E' suo diritto reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno ed ha diritto a ricevere risposte ed interventi adeguati al caso.

L'*Azienda* riconosce ai familiari degli ospiti un ruolo importante per una migliore qualità del servizio erogato: i pareri ed i consigli sono tenuti in debito conto al fine di garantire sempre maggior benessere psico-fisico agli ospiti e favorire la loro autonomia. Nel caso debba avanzare delle richieste straordinarie può rivolgersi al Coordinatore della *Residenza*.

Periodicamente vengono svolti sondaggi volti a rilevare la qualità percepita da ospiti e familiari.

Gli ospiti devono tenere un comportamento idoneo alla vita comunitaria: seguire gli orari dei pasti, non arrecare disturbo agli altri ospiti, portare rispetto al personale preposto e permettere allo stesso di accedere alle camere per lo svolgimento del proprio lavoro, avere cura dell'attrezzatura messa a disposizione.

Al fine della prevenzione incendi tutti gli ospiti sono tenuti ad adeguarsi alle disposizioni affisse all'interno di ogni camera ed in particolare: non fumare a letto e non gettare nei cestini mozziconi di sigarette e materiali infiammabili.

L'uso degli ascensori richiede attenzione e rispetto delle norme di sicurezza.

Gli ospiti non devono trattenere con sé farmaci, essendo la custodia e la loro somministrazione di esclusiva responsabilità del personale infermieristico che agisce su prescrizione del medico curante.

Nel caso in cui l'ospite non rispetti le regole della convivenza comunitaria, il Coordinatore della *Residenza* si riserva di prendere i necessari provvedimenti.

Tali provvedimenti potranno essere:

- un'ammonizione verbale;
- un'ammonizione scritta;
- una proposta di trasferimento assistito.

Incorre nell'ammonizione verbale quell'ospite che con il suo comportamento intralci la convivenza della comunità e leda i diritti degli altri anziani.

Se anche questo non bastasse a farlo recedere dal suo atteggiamento negativo, ci si attiverà per ottenere un suo trasferimento assistito in altra struttura.

Gli ospiti e/o i loro parenti non dovranno sottrarre beni/o articoli di proprietà dell'*Azienda* per usi personali e/o difforni dall'ambito assistenziale in *Residenza*.

L'*Azienda* s'impegna ad utilizzare dei PROTOCOLLI ASSISTENZIALI formalizzati in forma scritta, per assicurare, in particolare:

- alzate;
- bagno pulizia;

- conservazione e somministrazione dei farmaci;
- inserimento in struttura;
- igiene, antisepsi, disinfezione, sterilizzazione;
- prevenzioni e trattamento dei decubiti e corretto utilizzo dei presidi antidecubito;
- procedure assistenziali più diffuse o più complesse, quali ad esempio: cateterismo vescicale, medicazioni, catetere venoso eparinato ecc.;
- procedure operative per far fronte alle emergenze;
- uso terapeutico di presidi di restrizione fisica, garantendo il loro uso corretto, controllo e monitoraggio;
- utilizzo di un programma informatizzato di gestione dell'ospite, coordinato a livello provinciale, in sinergia con le indicazioni del distretto di appartenenza, al fine di rendere effettivi i debiti informativi verso la Regione e nei confronti dei Committenti (Ente Locale, A.USL) del servizio.

### **ART. 11 - Comportamenti**

E' vietato portare cibi nelle camere per evidenti problemi igienici, salvo casi eccezionali che dovranno essere appositamente autorizzati dal Responsabile della *Residenza* ed è comunque vietato ai parenti di portare cibi agli anziani (dolciumi, torte o pasticceria) realizzati con uova fresche.

E' fatto divieto agli anziani di:

- a) portare con sé arredi personali (mobili, armadi, scarpiera, ecc.) in quanto l'arredo delle stanze è fornito dall'Azienda, materassi, cuscini, coperte ed altra biancheria da letto poiché la *Residenza* offre un servizio di lavanderia di tali effetti che vengono adeguatamente trattati e sanificati a norma di legge, rispondenti, in particolare, alle prescrizioni di prevenzione incendi impartite dal Comando provinciale dei Vigili del Fuoco di Modena.
- b) usare in camera fornelli di qualsiasi tipo, stufe od apparecchi di riscaldamento o d'illuminazione a funzionamento elettrico con resistenza in vista o alimentati con combustibile solido, liquido o gassoso;
- c) installare in camera frigo ed altri elettrodomestici, apparecchiature elettriche personali, sistemi di condizionamento, ecc. se non preventivamente autorizzati dal Coordinatore della *Residenza*;
- d) invitare a pranzo nella propria camera o in locali comuni persone estranee, se non preventivamente autorizzati dal Responsabile della *Residenza*;
- e) cucinare in camera;
- f) stirare in camera;
- g) assumere al proprio servizio infermieri ed altro personale di assistenza.

E' consentito agli anziani di uscire liberamente durante il giorno e rientrare in accordo col personale in servizio.

L'*Azienda* è sollevata da ogni responsabilità in caso di danni all'incolumità fisica degli anziani ed ai loro beni personali portati appresso, per qualsiasi evento che dovesse accadere loro al di fuori della struttura, in caso di allontanamento di loro spontanea volontà.

L'uso di propri apparecchi audiovisivi che potranno, previa autorizzazione del Coordinatore della *Residenza*, essere installati in camera, è consentito, avendo riguardo per i compagni di camera e per quelli delle camere vicine.

L'ospite può utilizzare a sua totale cura e oneri il telefono cellulare.

### **Art. 12 - Copertura assicurativa**

L'*Azienda* stipula le assicurazioni previste dalla legge e/o necessarie; dichiara di avere stipulato le assicurazioni obbligatorie per quanto riguarda il personale dipendente e le polizze di Responsabilità Civile verso terzi/RCO per la copertura dei danni causati a persone o a cose dagli ospiti, ai parenti in visita, ai volontari ed al proprio personale.

L'*Azienda* ha in corso un'assicurazione incendio e furto del fabbricato.

Nel caso di incidenti o infortuni a danno di ospiti dovuti a cause dipendenti ed imputabili all'ospite stesso, compresi danni a terzi, l'*Azienda* si intende sollevata da ogni responsabilità.

L'*Azienda* non assume responsabilità alcuna per i valori personali degli Ospiti, e declina inoltre ogni responsabilità per danni che possono derivare, senza sua colpa, agli Ospiti e alle loro cose.

***ART. 13 – Norme finali***

L'*Azienda* s'impegna ad informare gli ospiti ed i loro parenti di riferimento ad ogni variazione o integrazione del vigente testo.

I parenti degli anziani ospitati che necessitano di informazioni o notizie generali, dovranno rivolgersi al Coordinatore della *Residenza*.

Per informazioni di carattere sanitario si rivolgeranno al Medico, agli Infermieri o ai Fisioterapisti.

L'*Azienda* si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente regolamento di gestione previo confronto e comunicazione con i soggetti interessati. Gli utenti e le famiglie, saranno tenuti a rispettarlo.

L'utente ed i propri familiari, qualora non accettino le suddette modifiche dovranno lasciare il servizio.

Il presente Regolamento decorrerà dalla data della sua formale approvazione.

Castelfranco Emilia (MO), \_\_\_\_\_

Firma per accettazione dell'ospite o di chi per esso

---