

Ospite _____



azienda pubblica per i servizi alla persona

Via Circondaria Nord, 39
41013 Castelfranco Emilia (MO)

Atto approvato con deliberazione dell'Amministratore Unico n.20 del 11/11/2022

REGOLAMENTO INTERNO
PER IL FUNZIONAMENTO DEL CENTRO DIURNO PER ANZIANI

Indice sommario:

ART. 1 – Il Centro Diurno per anziani	pag. 3
ART. 2 - Aspetti gestionali	pag. 5
ART. 3 - Organizzazione e personale	pag. 6
ART. 4 - Ingresso dell'ospite	pag. 7
ART. 5 - Compartecipazione ai costi di gestione	pag. 9
ART. 6 - Certificazione dei pagamenti	pag. 11
ART. 7 - Deposito cauzionale	pag. 11
ART. 8 - Cessazione del rapporto	pag. 12
ART. 9 - Diritti e doveri	pag. 12
ART. 10 – Comportamenti	pag. 14
ART. 11 - Copertura assicurativa	pag. 15
ART. 12 – Qualità del servizio	pag. 15
ART. 13 - Norme finali	pag. 15

ART. 1 – Il Centro Diurno per anziani

Il Centro Diurno per anziani di Castelfranco Emilia (MO) denominato “La Clessidra”, quale articolazione funzionale della rete dei servizi ed interventi a favore della popolazione anziana, si pone come servizio socio-assistenziale a carattere semi-residenziale rivolto ad anziani con problemi di autonomia psico-fisica e/o socio-relazionale.

Tale servizio persegue l'obiettivo di mantenere le capacità residue dell'utente, sia a livello motorio sia psichico evitandone il decadimento, ed anzi, tendendo al recupero. Si propone anche di prevenire le conseguenze di un prolungato isolamento per coloro che vivono soli e non hanno la capacità materiale, né le motivazioni, per uscire dal proprio ambiente e necessitano di una sede stimolante dove possano incontrarsi con gli altri.

Ha tra le proprie finalità la garanzia di un sostegno ed un aiuto all'anziano e alla sua famiglia, il potenziamento, mantenimento e/o compensazione di competenze della persona anziana relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione e assicura la tutela socio-sanitaria.

Fornisce assistenza, occasioni di vita comunitaria, aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere della persona anziana ospitata.

Il Centro Diurno “La Clessidra” gestito dall’Azienda Pubblica di servizi alla Persona “Delia Repetto”, di seguito denominato “Centro”, sito in Piumazzo di Castelfranco Emilia (MO) Via Dei Mille n. 24 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 acceso alle strutture residenziali e semiresidenziali accreditate, gli anziani possono essere ammessi, sulla base del loro progetto assistenziale d’ingresso coerente con le varie tipologie di frequenza al *Centro* previste dal contratto di servizio previsto dalla normativa sull’accREDITAMENTO dei servizi socio sanitari regionali, anche per un periodo prestabilito, dietro presentazione di domanda rivolta all’Assistente Sociale del Comune di residenza, che assume la funzione di Responsabile del caso.

Il *Centro* garantisce un’adeguata assistenza tutelare ed opera con gli utenti sulla base di piani di lavoro individuali che mirano a favorire la migliore qualità di vita per l'anziano favorendo la massima integrazione dello stesso nella sua famiglia e nel territorio.

Tali prestazioni, intese a superare le tradizionali forme di custodia, si attuano mediante programmi differenziati, mirati al soddisfacimento della globalità dei bisogni psico-fisici delle persone accolte, nel rispetto della loro libertà e dignità.

Il *Centro* accoglie, di norma, persone di età non inferiore ad anni 65 residenti nel territorio del Distretto di Castelfranco Emilia (MO) con patologie geriatriche, aventi le seguenti caratteristiche:

- anziani in condizione di non autosufficienza lieve o media che non possano essere lasciati soli durante il giorno, pur disponendo di un contesto familiare per le ore serali, notturne e per i giorni festivi;
- anziani che vivono in condizione di solitudine e di grave emarginazione sociale, e che pur non avendo perso completamente la propria autosufficienza presentano problemi di tipo relazionale e/o bisogni di sostegno psicologico;
- anziani con bisogni di mantenimento o recupero di abilità funzionali e necessità assistenziali per lo svolgimento delle attività quotidiane;
- anziani affetti da disorientamento spazio-temporale che traggano beneficio dal vivere in comunità.

Al *Centro* non è, di norma, possibile inserire anziani con le seguenti caratteristiche:

- esigenze di tipo socio-assistenziale che prevedano frequentemente la presenza contemporanea di due operatori sullo stesso utente;
- patologie che richiedano interventi sanitari complessi, l'adozione di misure coercitive-contenitive sottoposte a controllo medico continuo;
- necessità di permanenza a letto neanche per alcune ore giornaliere;
- impossibilità a sostenere sia il trasporto quotidiano sia la permanenza in un ambiente esterno al proprio senza subire ulteriori traumi.

Nel *Centro* vengono assicurate prestazioni di tipo alberghiero, assistenziale, tutelare ed infermieristiche, nel rispetto di quanto disposto dalla DGR 514/09 e s.m.i.

Il *Centro* favorisce i rapporti con la realtà territoriale attivando, dentro e fuori il servizio, momenti ed occasioni di incontro. Promuove e accoglie inoltre, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni o singoli) integrandolo nei propri programmi di intervento.

Al fine di promuovere la più ampia partecipazione alla gestione del servizio il *Centro* attiverà incontri ed assemblee con i soggetti e le istanze Sociali interessate.

Per facilitare e garantire lo scambio fra gli operatori del centro ed i parenti, saranno promossi sistematici incontri finalizzati a verificare l'andamento del singolo utente e del *Centro* nel suo complesso, nonché l'organizzazione dei Servizi.

ART. 2 - Aspetti gestionali e organizzativi

Prima dell'ingresso dell'anziano/a nel *Centro*, la cui idoneità viene comunicata per iscritto dal Punto Unico di accesso distrettuale che provvede alla definizione del Progetto di vita e di cure, è previsto un colloquio dei familiari con il Responsabile del *Centro* o suo delegato.

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.

Nei primi giorni di ammissione dell'ospite/a può essere richiesta una presenza dei familiari al fine di facilitarne la permanenza, da concordare col Responsabile del *Centro*.

L'accompagnamento dell'ospite al *Centro*, se richiesto, viene assicurato da ASP che vi provvede tramite apposito servizio di trasporto affidato ai sensi delle normative al tempo vigenti. Il costo del servizio viene in parte sostenuto dalle famiglie nella misura indicata dalle disposizioni in materia di accreditamento.

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 l'eventuale piano terapeutico che seguirà l'ospite a testimonianza dei vari interventi sanitari eseguiti, ecc.). I dati personali conferiti per consentire l'esecuzione della prestazione richiesta saranno trattati in conformità alla vigente normativa in materia di tutela dei dati personali e secondo l'informativa che viene resa al momento del loro conferimento.

Il *Centro*, accreditato per n. 20 posti, è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7,30 alle ore 19,30, secondo quanto previsto dalla programmazione distrettuale.

ASP si impegna, su richiesta dei familiari o degli anziani stessi, ad assicurare l'apertura del Centro Diurno in alcune giornate festive infrasettimanali, da effettuarsi a fronte di un numero minimo di 10 richieste e prevedendo l'applicazione di una maggiorazione del 30% della retta prevista per la tipologia di frequenza.

Gli utenti potranno entrare, di norma, dalle ore 7.30 alle ore 9.00 e l'uscita è prevista entro le 19:30. L'entrata e l'uscita, come sopra indicate, sono concordate con l'utente stesso e/o con i familiari tenendo conto dei bisogni dell'anziano e della realtà organizzativa del servizio.

Gli utenti dovranno comunque attenersi scrupolosamente agli orari di apertura del *Centro* e potranno entrare ed uscire previo avvertimento del personale in servizio.

Gli anziani ospiti del *Centro* mantengono il loro Medico di famiglia. All'atto dell'ammissione l'utente dovrà presentare un certificato del Medico curante che dichiari l'assenza nel paziente di malattie infettive e/o contagiose in atto, e le eventuali patologie presenti. Ogni anziano che abbia bisogno di terapia dovrà accedere al *Centro* con un certificato del Medico in cui sia specificato la quantità e gli orari per la somministrazione delle varie terapie assegnate; tale certificato dovrà essere, al bisogno, aggiornato nei modi e nelle forme da concordare con il proprio medico curante. Se l'anziano presenta febbre o malessere dovrà rientrare al proprio domicilio, con trasporto a carico del familiare o di ASP nel caso la famiglia risulti impossibilitata a provvedervi.

ART. 3 - Organizzazione e personale

Il *Centro* è organizzato in un unico nucleo assistenziale. Tale suddivisione potrà subire modifiche in conseguenza del verificarsi di una recrudescenza della pandemia da Covid-19 o da altre emergenze di carattere sanitario. Il nucleo è coordinato da una Responsabile dell'attività assistenziale con il compito, fra l'altro, di programmare, gestire e valutare l'attività svolta, assicurare e verificare il programma quotidiano di assistenza, i piani individuali di ciascun ospite e l'integrazione fra le varie figure professionali.

La RAA è responsabile del complessivo funzionamento del *Centro* 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, anche 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.

Alla RAA compete, di norma, la definizione e l'illustrazione agli anziani e ai loro familiari delle norme che regolano la vita quotidiana all'interno del *Centro* (orari di ingresso, orario dei pasti, ecc.).

Il *Centro* fornisce ai propri utenti un complesso di prestazioni fra di loro integrate, così articolate:

- assistenza tutelare diurna;
- servizio di ristorazione;
- attività di mobilitazione di gruppo, occupazionali, ricreativo-culturali (attività motorie a piccoli gruppi, attività manuali, uscite, attività di gioco, proiezioni, lettura quotidiani, ascolto musica, ecc.);
- assistenza infermieristica in base al bisogno come determinato dal contratto di servizio in regime di accreditamento
- assistenza religiosa (eventuale)

- trasporto domicilio/Centro Diurno – Centro Diurno/domicilio, se richiesto

Le prestazioni sopra indicate vengono fornite tramite personale professionalmente preparato e qualificato dipendente dall'Ente gestore e/o a rapporto convenzionale o libero professionale.

Per lo svolgimento delle prestazioni assistenziali vengono predisposti turni di lavoro che garantiscono un rapporto personale assistenziale/ospite secondo standard definiti dal contratto di servizio per la regolamentazione dei rapporti fra l'ASP ed i propri committenti.

Le ulteriori figure professionali che operano nel *Centro* sono:

- l'Infermiere ed il Fisioterapista;
- l'Operatore socio sanitario;
- l'Animatore
- lo Psicologo

Il Medico curante di ciascun utente sarà il referente sanitario per le necessità del caso e verrà periodicamente invitato anche ad accedere al *Centro* per una verifica della condizione di salute del suo assistito.

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 del servizio, 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

Le ammissioni nel *Centro* vengono disposte dalla Responsabile la quale procederà sulla base dell'ordine delle domande pervenute, di eventuali segnalazioni motivate dal Servizio Sociale di riferimento e di esigenze organizzative interne del *Centro*, volte a favorire un equilibrio tra le diverse tipologie di bisogno degli anziani in modo da garantire un servizio qualitativamente idoneo.

Il tempo di permanenza nel *Centro* terrà conto del Progetto di vita e di cure dell'ospite predisposto dal Servizio sociale e della disponibilità espressa dall'interessato e/o del proprio familiare.

La Responsabile del *Centro* concorderà con l'interessato e/o i propri familiari la data di ingresso dell'ospite durante la quale, di norma, si provvederà all'espletamento di tutte le formalità previste, tipo la sottoscrizione da parte dell'utente o del familiare di riferimento del presente regolamento, del contratto di ospitalità, ecc.

Durante i primi giorni di frequenza al Centro, l'equipe degli operatori porrà particolare attenzione sul comportamento del nuovo ospite, al fine di favorire quanto possibile il suo inserimento e, se

necessario e se consentito dalle disposizioni in materia di sanità pubblica, potrà essere richiesto ad un familiare dell'anziano di essere presente al Centro per qualche ora.

Se durante il periodo di frequenza dovessero insorgere problematiche tali da compromettere la regolare frequenza, il non raggiungimento degli obiettivi collegati al Progetto personalizzato tale da pregiudicare l'attività di cura, e comunque l'ospite dovesse esprimere la volontà a non continuare la frequenza, sarà cura della Responsabile informare l'assistente sociale responsabile del caso e concordare eventuali integrazioni o rivalutazioni del progetto medesimo.

Sono concessi all'ospite quattro giorni di tempo per entrare nel Centro decorrenti dal giorno in cui la Responsabile, o suo delegato, concorda con l'ospite o il parente la data d'ingresso.

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

L'*Azienda* ha facoltà di acquisire da soggetti terzi diversi dal contraente libera dichiarazione costituente obbligazione solidale passiva con il debitore per il pagamento dei debiti derivanti dal contratto di ospitalità. 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 e fatta salva ogni eventuale azione, ragione o diritto a carico dell'eredità del decuius (ospite), come per legge.

L'ospite o chi per esso è inoltre tenuto a depositare, anche in copia:

- un documento d'identità valido;
- ogni altro documento attestante situazioni di interdizione o limitazione delle attività personali;
- codice fiscale;
- certificato medico attestante l'esenzione da malattie infettive;
- prescrizioni del medico curante sulla terapia in atto.;
- codice iban nel caso in cui l'ospite e/o contraente e/o amministratore di sostegno optino per la domiciliazione bancaria della retta;
- eventuale decreto/sentenza di nomina dell'amministratore di sostegno o del tutore o del curatore.

L'*Azienda* si ritiene esonerata da responsabilità in ordine allo smarrimento di oggetti di valore o denaro dell'Ospite, così come previsto dall'art. 12 del vigente Regolamento.

L'ospite e/o contraente e/o il tutore/curatore/amministrazione di sostegno dichiara che i dati personali forniti e/o contenuti nei documenti consegnati all'ASP sono esatti, aggiornati e corrispondono al vero. Dichiara altresì di essere a conoscenza che l'esecuzione delle prestazioni contrattuali implica il trattamento dei dati personali comuni e particolari, acquisiti direttamente dall'interessato e/o da terzi, che l'ASP si obbliga ad effettuare nel rispetto della vigente normativa in materia di tutela dei dati personali secondo le informazioni rese in separata informativa allegata al contratto.

L'ospite deve disporre di un corredo personale utile ad assicurare un eventuale cambio, composto da un adeguato numero di biancheria intima e vestiario da concordare prima dell'ingresso.

Il vestiario consegnato sarà restituito all'ospite o agli aventi diritto in caso di dimissione.

L'ospite dovrà utilizzare eventuali presidi (propri o concessi allo stesso in comodato dall'ASL) e dovrà portare i farmaci che eventualmente assume.

L'*Azienda* non effettua il servizio di lavanderia della biancheria degli ospiti.

Al momento dell'ingresso nel *Centro* l'ospite o chi per esso, dovrà:

- sottoscrivere il contratto di ospitalità;
- il patto di condivisione del rischio, quale atto di responsabilizzazione, reso necessario alla luce dell'emergenza sanitaria, se presente e mantenuto al termine dell'emergenza sanitaria
- comunicare gli estremi di persone da contattare con urgenza in caso di bisogno;

Il Coordinatore Responsabile promuoverà incontri con la famiglia per una verifica dell'andamento dell'anziano al *Centro*, rimanendo comunque disponibile per qualsiasi altro incontro richiesto dai familiari.

ART. 5 - Compartecipazione ai costi di gestione

L'ospite/contraente/"*chi per esso*" che ha sottoscritto il contratto ed assunto gli obblighi di pagamento della retta, è tenuto al pagamento di una quota giornaliera di compartecipazione al costo di gestione del servizio (retta) in relazione alle diverse tipologie di frequenza al servizio, di anno in anno stabilita dal competente Servizio territoriale, sulla base dell'atto d'indirizzo formulato dal Comitato di Distretto composto dai Sindaci dei Comuni del Distretto e dal Direttore del Distretto Sanitario dell'A.USL di Modena.

La retta giornaliera del *Centro* 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 dal giorno d'ingresso nel *Centro*, dovrà essere corrisposta per ogni giornata di presenza e verrà fatturata mensilmente in modo posticipato.

In caso di mantenimento del posto, conseguentemente a ricoveri ospedalieri, soggiorni climatici o terapeutici o comunque ad assenze programmate nel limite massimo di 60 giornate consecutive di apertura del servizio, o per assenze (rispetto agli accessi previsti nel PAI) causate da malattia certificata dell'ospite, l'ospite dovrà versare una quota della retta pari al 45% dell'importo giornaliero per un massimo di sessanta giorni. Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre la scadenza indicata sulla fattura tramite

- bonifico bancario a favore del c/c con Iban IT 23 R 01030 12903000063226658;
- addebito in conto corrente (cosiddetto SDD);
- Pago PA

I dati per poter effettuare il pagamento e la causale verranno riepilogati in calce alle fatture.

L'Ospite e/o tutore / curatore / amministratore di sostegno accetta le prestazioni convenzionalmente rese dal servizio e si impegna a versare la somma indicata in fattura, entro la scadenza indicata nella medesima.

Destinataria è la Banca alla quale l'Ente ha affidato il servizio di Tesoreria e cassa.

La fattura potrà essere intestata ed inviata anche a soggetti diversi dall'ospite nel rispetto delle norme di legge e 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:

- assistenza tutelare diurna nelle attività di vita quotidiana;
- vitto (prima colazione, due pasti e merende – a seconda della tipologia di frequenza);
- eventuale uso della biancheria da bagno, detersivi per l'igiene e materiali monouso (escluso pannoloni);
- uso della biancheria da tavola e stoviglie fornite dall'Ente;
- riscaldamento, raffrescamento, acqua calda estate inverno;

- assistenza infermieristica;
- attività ricreative.

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

Alla data di uscita o di decesso dell'ospite, cessa la maturazione della retta.

L'Ospite/contraente/"chi per esso" che ha sottoscritto il contratto ed assunto gli obblighi di pagamento della retta e 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 mancato pagamento anche di una sola retta, l'ospite/contraente/"chi per esso" sarà considerato moroso. L'Azienda, tempestivamente, provvederà ad inviare allo stesso – 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 diffida ad adempiere e formale messa in mora.

Nel sollecito di pagamento, l'Azienda inviterà, altresì, l'Ospite/contraente/"chi per esso" (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 potrà essere risolto per dimissione disposta con preavviso e condivisa con gli uffici territorialmente competenti. A seguito della dimissione, l'Ospite avrà l'obbligo di lasciare il centro diurno entro 15 giorni, fatto salvo il diritto dell'Azienda di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti
- 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.

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), T.U.I.R. - D.P.R. 22112186 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 al *Centro*, al momento dell'ingresso verrà richiesto all'utente o a chi per esso, il versamento di un deposito cauzionale infruttifero ad ogni effetto, pari al valore di una mensilità della retta di ospitalità applicata in relazione alla tipologia di frequenza dell'anziano al Centro.

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.

ART. 8 - Cessazione del rapporto

Eventuale richiesta di dimissioni volontarie, anche per trasferimento ad altro presidio della rete dei servizi territoriali, dovrà essere avanzata per iscritto dagli anziani o dagli eventuali altri aventi diritto, al Coordinatore Responsabile del *Centro*.

Nel caso di dimissioni volontarie dal *Centro* è necessario un preavviso di almeno 6 giorni in mancanza del quale l'ospite, o chi per esso, dovrà pagare la retta per un periodo equivalente ad altrettanti giorni di permanenza.

Come indicato al precedente art. 4, qualora intervengano anche cambiamenti nella condizione dell'ospite tali da precludere la permanenza al Centro (es. peggioramento delle condizioni tali da non consentire un'adeguata assistenza da parte degli operatori o tali da compromettere la vita comunitaria con gli altri utenti), il responsabile, in accordo con l'assistente sociale del territorio, convocherà la famiglia dell'ospite per concordare la dimissione e altre possibili soluzioni per l'anziano interessato.

Qualora la dimissione fosse disposta 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.

ART. 9 - 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 ha diritto a permanere in un ambiente sicuro che lo preservi da danni e malattie. È suo diritto reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno

ed ha diritto a ricevere risposte ed interventi adeguati al caso. La Direzione dell'*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 Responsabile del *Centro* o suo delegato.

La verifica dell'osservanza dei diritti si attua anche attraverso colloqui e tramite questionari anonimi rivolti alle famiglie e agli operatori.

Gli ospiti devono tenere un comportamento idoneo alla vita comunitaria: rispettare gli orari dei pasti, rispettare l'ordine negli spazi comuni in cui dovrà soggiornare, accettare le norme del presente regolamento e del contratto di ospitalità, non arrecare disturbo agli altri ospiti, portare rispetto al personale preposto, permettendo a quest'ultimo di svolgere le proprie mansioni ed eventuali controlli, ed avere cura dell'attrezzatura messa a disposizione dall'*Azienda*.

Al fine della prevenzione incendi tutti gli ospiti sono tenuti ad adeguarsi alle disposizioni affisse all'interno del *Centro* e, in particolare, a non fumare.

L'uso dell'ascensore richiede attenzione e rispetto delle norme di sicurezza e pertanto può essere utilizzato dagli anziani solo se accompagnati.

I familiari dovranno garantire una reperibilità telefonica durante le ore di permanenza in struttura del loro congiunto, e qualora si renda necessario un ricovero ospedaliero in emergenza l'assistenza e la cura dell'ospite deve essere garantita dagli stessi.

Gli ospiti non devono e non possono pretendere alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e dal PAI.

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

Tali provvedimenti potranno essere:

- un'ammonizione verbale;
- un'ammonizione scritta;
- una proposta di trasferimento ad altro servizio.

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 con l'Assistente Sociale responsabile del caso.

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 nel *Centro*.

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

- eventuale bagno di emergenza;
- conservazione e somministrazione dei farmaci;
- inserimento nel *Centro*;
- procedure assistenziali più diffuse;
- 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, al fine di rendere effettivi i debiti informativi verso la Regione e nei confronti dei Committenti (Ente Locale, A.USL) del servizio.

ART. 10 - Comportamenti

È vietato portare cibi dall'esterno per evidenti problemi igienici, salvo casi eccezionali che dovranno essere appositamente autorizzati dal Responsabile del *Centro* ed è comunque vietato ai parenti di portare cibi agli anziani che non rispondono alle caratteristiche prescritte in materia.

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 del centro, ed in mancanza di una responsabilità per dolo o colpa grave degli operatori in servizio.

L'Ente, pur attivando ogni mezzo di attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative della libertà personale degli ospiti.

L'ospite può utilizzare il telefono cellulare.

Art. 11 - 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.

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. 12 - Qualità del servizio

L'Azienda assicura verifiche periodiche sulla qualità del servizio erogato.

Obiettivo del *Centro* è anche quello di rendere la permanenza dell'anziano il più serena e confortevole possibile, perciò l'*Azienda* ritiene fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo sarà possibile effettuare delle segnalazioni volontarie sul servizio: chiunque potrà compilare il modulo messo a disposizione nei locali del *Centro* nell'apposito espositore o scaricabile direttamente dal sito ASP.

Sarà cura della Direzione dell'*Azienda* dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni nei termini di legge.

Le segnalazioni ed i suggerimenti consentiranno di adeguare sempre più i servizi offerti alle aspettative dell'utente e dei propri familiari.

ART. 13 – Norme finali

Gli utenti e/o i loro parenti che necessitano di informazioni o notizie generali, dovranno rivolgersi al Responsabile del *Centro*.

L'Azienda favorisce la massima integrazione con le famiglie degli anziani nel rispetto delle esigenze degli stessi e con l'osservanza del piano di lavoro attivato nel *Centro*.

Potrà essere richiesta la collaborazione dei familiari quale risorsa tesa a favorire una maggiore conoscenza dei bisogni dell'anziano e per mantenere vivi i legami affettivi e relazionali.

Gli utenti ed i loro familiari saranno anche coinvolti nella definizione e nell'attuazione di iniziative collettive a favore dell'utenza.

Al fine di promuovere la più ampia partecipazione degli utenti e/ loro familiari alla definizione e verifica del servizio, l'Ente attiva periodici incontri ed assemblee con i soggetti e le istanze sociali interessate (Istituzioni Locali, Organizzazioni Sindacali dei pensionati, Associazioni di volontariato, ecc.).

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

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

Il presente Regolamento decorre dalla data della sua approvazione.

Castelfranco Emilia (MO), _____

Firma per accettazione dell'ospite o di chi per esso
