



azienda pubblica per i servizi alla persona

Via Circondaria Nord, 39  
41013 Castelfranco Emilia (MO)

**Deliberazione dell'Amministratore Unico n. 8 del 14.4.2020**

**OGGETTO: REGOLAMENTO INTERNO PER IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO DI CENTRO DIURNO- 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 del Centro diurno;

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 CENTRO DIURNO" 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 CENTRO DIURNO”, 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



Ospite \_\_\_\_\_



azienda pubblica per i servizi alla persona

Via Circondaria Nord, 39  
41013 Castelfranco Emilia (MO)

*Atto approvato con deliberazione dell'Amministratore Unico n. 8 del 14.04.2020*

**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. 12
ART. 8 - Prestazioni	pag. 12
ART. 9 - Cessazione del rapporto	pag. 13
ART. 10 - Diritti e doveri	pag. 14
ART. 11 – Comportamenti	pag. 16
Art. 12 - Copertura assicurativa	pag. 16
ART. 13 – Qualità del servizio	pag. 16
ART. 14 - Norme finali	pag. 17

### ***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 gestito dall'Azienda Pubblica di servizi alla Persona “Delia Repetto”, di seguito denominato “Centro”, collocato al primo piano della sede dell'ASP nel Comune di Castelfranco Emilia (MO) Via Circondaria Nord n. 39, 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, 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 diurno dispone di 5 posti per persone che accedono privatamente, a tal fine è possibile presentare richiesta di accesso ai posti privati come indicato nella carta dei servizi.

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 è richiesta una presenza dei familiari al fine di facilitarne la permanenza, da concordare col Responsabile del *Centro*.

L'accompagnamento dell'ospite al *Centro* e ad eventuali visite specialistiche rimane a carico dei parenti in grado di provvedervi, i quali potranno avvalersi anche di volontari regolarmente iscritti ad Associazioni di volontariato.

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.).

Il *Centro* è aperto nelle ore diurne dal lunedì al sabato dalle ore 7,30 alle ore 19,30, secondo quanto previsto dalla programmazione zonale.

Il servizio non è svolto nelle giornate festive e nei festivi infrasettimanali individuati dal *Centro* all'inizio di ciascun anno.

Gli utenti potranno entrare, di norma, dalle ore 7.30 alle ore 9.00 e l'entrata e l'uscita degli anziani dal *Centro* sarà concordata con l'utente stesso e 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 col Medico.

Se l'anziano presenta febbre o malessere dovrà rientrare al proprio domicilio, con trasporto a carico del familiare.

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

Il *Centro* è organizzato in un unico nucleo assistenziale, coordinato da un Coordinatore Responsabile 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.

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 erogata dall'Azienda ASL di Modena ai sensi delle vigenti norme.

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 figure professionali che operano nel *Centro* sono, fra l'altro:

- il Coordinatore Responsabile con funzioni di coordinamento delle attività;
- il Coordinatore delle attività sanitarie infermieristiche;
- l'Infermiere ed il Fisioterapista;
- l'Operatore socio sanitario;
- l'Animatore.

Il Coordinatore Responsabile 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'accoglienza 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.

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 del *Centro* (orari di ingresso, orario dei pasti, ecc.).

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 dal Coordinatore Responsabile il 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.

Il Coordinatore 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.

L'ammissione definitiva al *Centro* viene preceduta da un periodo di prova da concordare, durante i quali si valuterà l'idoneità di tale servizio rispetto alle condizioni e alle necessità dell'anziano; al termine di tale periodo si terrà un colloquio con la famiglia per definire il piano di intervento. L'anziano può essere "non idoneo" a frequentare il *Centro* perché non accetta la vita comunitaria e le sue regole oppure per proprie condizioni fisiche o psichiche.

Sono concessi all'ospite quattro giorni di tempo per entrare nella *Residenza* decorrenti dal giorno in cui il Coordinatore 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. Qualora la retta di un ospite sia a carico di un Ente pubblico è sempre facoltà dell'ospite entrare oltre il quinto giorno, in tal caso la retta di mantenimento sarà totalmente a carico dell'ospite fino al giorno dell'entrata effettiva in struttura.

Al momento dell'ammissione dell'ospite verrà richiesto ad un familiare dell'anziano di essere presente al Centro per qualche ora, al fine di favorirne l'inserimento.

L'*Azienda* è tenuta a 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.

L'ospite 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 (se non per quelli regolarmente consegnati), 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 presente 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 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;
- 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 o chi per esso, 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 dai Comuni del Distretto, 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 IT08L 01030 12904 000063178625
- addebito in conto corrente (cosiddetto SDD)
- Tramite bollettino postale a favore del c/c 11866415

I dati per poter effettuare il pagamento 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.

Il pagamento può avvenire, mediante accredito sul conto corrente bancario o postale intestati all'*Azienda*; causale: "retta mese di ..... dell'ospite sig./sig.ra .....".

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:

- vitto (prima colazione, due pasti e merende);
- eventuale uso della biancheria da bagno;
- uso della biancheria da tavola e stoviglie fornite dall'Ente;
- riscaldamento e acqua calda estate inverno;
- assistenza infermieristica;
- attività ricreative.

Tutto quanto sopra non elencato è escluso dalla retta.

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 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 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 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.

#### ***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 ricovero in vigore ed 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 - Prestazioni***

Il *Centro* si impegna ad erogare tutti i servizi, le prestazioni e gli standard definiti nel proprio Regolamento, in conformità con quanto previsto dalle normative vigenti e, in particolare:

1. Assistenza tutelare diurna;
2. Assistenza infermieristica;
3. Attività di mobilitazioni di gruppo, occupazionali, ricreativo- culturali;
6. Assistenza religiosa;
8. Ristorazione;
9. Cura ed igiene (escluso il bagno personale);
10. Trasporto domicilio/Centro Diurno – Centro Diurno/domicilio, se richiesto e solo per il territorio del Comune di Castelfranco Emilia e di San Cesario sul Panaro

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

Eventuale richiesta di volontarie dimissioni, 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.

Qualora intervengano cambiamenti nella condizione dell'ospite tali da precludere la permanenza al Centro (es. peggioramento delle condizioni psichiche e/o fisiche 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. 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 ha diritto a permanere in un ambiente sicuro che lo preservi da danni e malattie; egli 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. 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 e non gettare nei cestini mozziconi di sigarette.

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

Gli anziani ed i loro familiari non possono prelevare materiale di alcun genere dal *Centro*.

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 trattenere con sé farmaci, essendo la custodia e la loro somministrazione di esclusiva responsabilità del personale infermieristico che agisce su prescrizione del Medico curante.

Gli ospiti non devono e non possono pretendere alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e dal PAI, non devono fare pressioni sul personale stesso per ottenere prestazioni personalizzate non previste.

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 per ottenere un suo trasferimento 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 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, 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 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 realizzati con uova fresche.

E' consentito agli anziani, secondo quanto previsto dai rispetti piani assistenziali, di uscire liberamente dal *Centro* e rientrare in accordo col personale in servizio; l'interessato e/o gli eventuali accompagnatori, previo accordo, comunicheranno di volta in volta al personale presente l'uscita e l'orario presunto del rientro.

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 ed in mancanza di una responsabilità per dolo o colpa 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. 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.

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, se non per quelli regolarmente consegnati e declina inoltre ogni responsabilità per danni che possono derivare, senza sua colpa, agli Ospiti e alle loro cose.

### ***Art. 13 - 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.

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. 14 – 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'utente ed i propri familiari, qualora non accettino le suddette modifiche dovranno lasciare il Centro.

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

\_\_\_\_\_