



COMUNE DI SAN QUIRINO



## REGOLAMENTO INTERNO

**Servizio Residenziale, Semiresidenziale e Volontariato**

## Sommario

TITOLO I .....	6
DISPOSIZIONI GENERALI.....	6
<b>CAPO I.....</b>	6
<b>Oggetto e finalità .....</b>	6
Art. 1 - Oggetto .....	6
Art. 2 - Finalità .....	6
Art. 3 - Principi di erogazione dei servizi .....	6
<b>CAPO II.....</b>	7
<b>Organigramma - Direzione e vertici istituzionali .....</b>	7
Art. 4 - Organigramma.....	7
Art. 5 - Direzione .....	7
Art. 6 - Vertici istituzionali.....	8
TITOLO II .....	8
SERVIZIO RESIDENZIALE .....	8
<b>CAPO I.....</b>	8
<b>Procedure di ammissione .....</b>	8
Art. 7 - Destinatari.....	8
Art. 8 - Posti convenzionati - presentazione della domanda di ammissione e lista d'attesa .....	8
Art. 9 - Posti non convenzionati - presentazione della domanda di ammissione e lista d'attesa .....	8
Art. 10 - Procedura di accoglienza e ammissione .....	9
Art. 11 - Avvio dei servizi e documentazione .....	9
Art. 12 - Cartelle personali dei residenti .....	9
Art. 13 - Progetto Assistenziale Individualizzato.....	9
<b>CAPO II.....</b>	9
<b>Assegnazione e gestione del posto letto.....</b>	9
Art. 14 - Assegnazione del posto letto.....	9
Art. 15 - Personalizzazione della stanza .....	9
Art. 16 - Trasferimenti interni .....	10
Art. 17 - Ricovero ospedaliero .....	10
Art. 18 - Soggiorni esterni dei residenti .....	10
<b>CAPO III.....</b>	10
<b>Dimissioni e decesso .....</b>	10
Art. 19 - Dimissione del residente .....	10
Art. 20 - Decesso del residente .....	10
<b>CAPO IV.....</b>	11
<b>Servizi offerti ai residenti .....</b>	11
Art. 21 - Servizi .....	11

<b>SEZIONE I.....</b>	11
<b>SERVIZI ALLA PERSONA.....</b>	11
Art. 22 - Modalità di erogazione dei servizi .....	11
Art. 23 - I servizi alla persona .....	11
<b>SEZIONE II.....</b>	12
<b>SERVIZI ALBERGHIERI.....</b>	12
Art. 24 - Servizio lavanderia e guardaroba.....	12
Art. 25 - Servizio ristorazione .....	12
Art. 26 - Servizio pulizia e sanificazione .....	12
Art. 27 - Servizio trasporti .....	12
<b>SEZIONE III.....</b>	12
<b>SERVIZI AMMINISTRATIVI E TECNICI .....</b>	12
Art. 28 - Servizi amministrativi .....	12
Art. 29 - Servizio manutenzione.....	12
<b>CAPO V .....</b>	12
<b>Organizzazione della vita comunitaria.....</b>	12
Art. 30 - Orari .....	12
Art. 31 - Flessibilità degli orari .....	13
Art. 32 - Accesso nelle sale da pranzo.....	13
Art. 33 - Accesso alle camere.....	13
Art. 34 - Uscite dei residenti .....	13
Art. 35 - Cambio di residenza .....	13
Art. 36 - Accesso di animali in struttura .....	13
Art. 37 - Pranzo con i familiari .....	13
<b>CAPO VI.....</b>	14
<b>Fondo minute spese .....</b>	14
Art. 38 – Fondo minute spese .....	14
<b>TITOLO III.....</b>	14
<b>SERVIZIO SEMI-RESIDENZIALE .....</b>	14
<b>CAPO I.....</b>	14
<b>Procedure di ammissioni e dimissioni .....</b>	14
Art. 39 - Destinatari .....	14
Art. 40 - Modalità di accesso .....	14
Art. 41 - Avvio del servizio e documentazione .....	14
Art. 42 - Cartelle personali.....	14
Art. 43 - Progetto Assistenziale Individualizzato.....	15
Art. 44 - Dimissioni .....	15

<b>CAPO II.....</b>	15
Organizzazione generale e servizi offerti.....	15
Art. 45 - Orari di apertura .....	15
Art. 46 - Servizi del Centro Diurno .....	15
TITOLO IV .....	16
DISPOSIZIONI COMUNI PER SERVIZIO RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE .....	16
<b>CAPO I.....</b>	16
Contabilizzazione e pagamento rette.....	16
Art. 47 - Retta.....	16
Art. 48 - Contratto .....	16
Art. 49 - Integrazione della retta da parte del Comune di provenienza .....	16
Art. 50 - Pagamento della retta.....	16
<b>CAPO II.....</b>	16
Diritti degli utenti e dei loro familiari .....	16
Art. 51 - Diritto al rispetto .....	16
Art. 52 - Diritto alla libertà .....	16
Art. 53 - Diritto all'informazione e alla partecipazione.....	17
Art. 54 - Diritto di accesso agli atti .....	17
Art. 55 - Diritto alla riservatezza .....	17
Art. 56 - Diritto alla libertà di credo religioso e politico .....	17
<b>CAPO III.....</b>	17
Doveri e divieti per gli utenti e i loro familiari .....	17
Art. 57 - Doveri degli utenti .....	17
Art. 58 - Doveri dei familiari.....	18
Art. 59 - Amministratore di sostegno o tutore .....	18
Art. 60 - Doveri dei visitatori.....	18
Art. 61 - Divieto di somministrazione di cibo .....	18
Art. 62 - Divieto di introduzione e somministrazione di farmaci .....	18
Art. 63 - Divieto di fumo .....	18
Art. 64 - Divieto d'ingresso nei locali non autorizzati.....	18
Art. 65 - Norme di sicurezza .....	18
<b>CAPO IV.....</b>	19
Partecipazione degli utenti e dei familiari.....	19
Art. 66 - Coinvolgimento dei familiari .....	19
Art. 67 - Comitato Casa Anziani.....	19
Art. 68 - Nomina dei membri del Comitato Casa Anziani.....	19
Art. 69 - Compiti del Comitato .....	19

<b>Art. 70 - Incontri con la Direzione e i Vertici Istituzionali.....</b>	19
<b>Art. 71 - Reclami, suggerimenti e apprezzamenti.....</b>	19
<b>CAPO V .....</b>	20
<b>Responsabilità civile e custodia valori.....</b>	20
<b>Art. 72 - Responsabilità civile.....</b>	20
<b>Art. 73 - Custodia valori .....</b>	20
<b>CAPO VI.....</b>	20
<b>Donazioni .....</b>	20
<b>Art. 74 - Donazioni .....</b>	20
<b>TITOLO V .....</b>	20
<b>VOLONTARIATO E TIROCINI.....</b>	20
<b>CAPO I.....</b>	20
<b>Volontariato e assistenza privata .....</b>	20
<b>Art. 75 - Principi generali.....</b>	20
<b>Art. 76 - Accesso dei volontari .....</b>	20
<b>Art. 77 - Copertura Assicurativa .....</b>	20
<b>Art. 78 - Attività e mansioni dei volontari.....</b>	21
<b>Art. 79 - Assistenza privata .....</b>	21
<b>Art. 80 - Norme di comportamento di volontari e figure di assistenza privata .....</b>	21
<b>Art. 81 - Privacy .....</b>	21
<b>Art. 82 - Formazione.....</b>	21
<b>CAPO II.....</b>	21
<b>Tirocini, servizio civile e servizi equiparabili .....</b>	21
<b>Art. 83 - Tirocini .....</b>	21
<b>Art. 84 – Servizio civile.....</b>	22
<b>Art. 85 - Norme di comportamento di tirocinanti, volontari del servizio civile e servizi equiparabili .....</b>	22
<b>TITOLO VI .....</b>	22
<b>DISPOSIZIONI FINALI E ABROGATIVE.....</b>	22
<b>CAPO I.....</b>	22
<b>DISPOSIZIONI FINALI.....</b>	22
<b>Art. 86 - Accettazione del regolamento.....</b>	22
<b>Art. 87 - Modifiche del Regolamento .....</b>	22
<b>Art. 88 - Entrata in vigore .....</b>	22
<b>CAPO II.....</b>	22
<b>DISPOSIZIONI ABROGATIVE .....</b>	22
<b>Art. 89 – Disposizioni abrogative.....</b>	22

# TITOLO I

## DISPOSIZIONI GENERALI

### CAPO I

#### Oggetto e finalità

##### Art. 1 - Oggetto

La Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa è una struttura residenziale per anziani non autosufficienti di secondo livello con n. 3 nuclei N3, autorizzata al funzionamento per n. 47 posti letto, di cui n. 44 convenzionati con l'Azienda Sanitaria Friuli Occidentale, n. 2 posti non convenzionati per ricoveri a tempo indeterminato e n. 1 posto non convenzionato riservato a ricovero temporaneo per "funzione respiro".

Il servizio del Centro Diurno di San Quirino è integrato all'interno della struttura residenziale denominata Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa al fine di erogare, in forma semiresidenziale, servizi socio-assistenziali e sanitari a favore di persone anziane autosufficienti e non autosufficienti.

La direzione favorisce e promuove la presenza del volontariato, sia in forma associata che individuale, a supporto e affiancamento delle attività erogate a favore degli anziani dal personale.

##### Art. 2 - Finalità

Il presente regolamento ha lo scopo di disciplinare, nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente in materia, l'erogazione dei servizi, le prestazioni e le attività, nonché la corresponsione delle rette della Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa e del Centro Diurno di San Quirino e le attività di volontariato a supporto di tali servizi.

L'Amministrazione favorisce la permanenza della persona anziana nel proprio ambiente di vita, supportando e accompagnando gradatamente la persona stessa e la sua famiglia nella gestione della non autosufficienza, attraverso l'integrazione tra i vari servizi rivolti all'anzianità, dal domiciliare al servizio residenziale.

La gestione è basata sui principi mutualistici e di solidarietà, grazie ai quali l'Ente Locale può garantire tutta la gamma dei servizi socio-assistenziali con l'obiettivo del continuo miglioramento della qualità.

In particolare il presente regolamento si prefigge i seguenti scopi:

- stabilire i diritti, doveri e norme di comportamento dei residenti, dei partecipanti al centro diurno e dei familiari;
- rendere facilmente comprensibile le modalità di gestione delle varie attività svolte nei servizi;
- regolamentare la vita comunitaria dei residenti e dei partecipanti al centro diurno;
- regolamentare le attività del volontariato all'interno della struttura.

##### Art. 3 - Principi di erogazione dei servizi

Il modello organizzativo applicato dalla struttura si basa sul riconoscimento del valore della persona, sia come protagonista al centro del progetto assistenziale sia come memoria storica e culturale che caratterizza l'identità di ognuno.

Il metodo di lavoro si basa, pertanto, sulla centralità della persona anziana e si concretizza nella progettazione individuale dei servizi assistenziali e sanitari, supportata dalla valutazione e dal contributo di tutte le figure professionali attraverso idonei strumenti multidimensionali e multidisciplinari.

I principi adottati dal presente regolamento interno fanno riferimento ad alcuni principi fondamentali della Carta Europea dei Diritti degli Anziani nelle Istituzioni e ai principi fondanti il Marchio Qualità e Benessere che qui di seguito si elencano.

In particolare, i servizi devono garantire il diritto:

- **alla Dignità e Rispetto:** intesa come possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori;
- **all'Autorealizzazione:** intesa come possibilità di attuare ancora concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza;
- **all'Operosità:** intesa come possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza;
- **all'Affettività:** intesa come possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche all'interno della residenza sia con persone, che con oggetti ed animali significativi;

- **all'Interiorità:** intesa come possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé ed il senso della vita, anche affrontando l'esperienza della morte;
- **al Comfort:** intesa come possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare;
- **all'Umanizzazione:** intesa come possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza;
- **alla Socialità:** intesa come possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento;
- **alla Salute:** intesa come possibilità di fruire di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitizzazione eccessiva o non gradita;
- **alla Libertà:** intesa come possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti;
- **al Gusto:** intesa come possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti;
- **alla Vivibilità:** intesa come possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.

Inoltre, la struttura si prefigge l'obiettivo di garantire il diritto:

- **all'Informazione** di tutto ciò che riguarda la persona in maniera dettagliata, comprensibile ed effettuata al momento giusto;
- **alla Parità di trattamento** in modo che la vita nella struttura sia priva di discriminazioni di qualsiasi natura nel rispetto di ogni singolo individuo e della sua identità;
- **alla Sicurezza** nelle cure e nell'attenzione alla persona.

## CAPO II

### Organigramma - Direzione e vertici istituzionali

#### Art. 4 - Organigramma

Il Responsabile dell'Area Amministrativa e Servizi alla Persona del Comune è il Responsabile della Casa Anziani, al quale fanno capo la responsabilità della gestione amministrativa, organizzativa, tecnica e finanziaria.

Il Direttore Sanitario, come definito nel regolamento regionale vigente, ha la responsabilità e il compito di curare ogni aspetto igienico-organizzativo in ambito sanitario, svolgendo attività di indirizzo, gestione e vigilanza finalizzata al governo del sistema igienico-sanitario e di tutela della salute e igiene pubblica.

Il Responsabile del Governo Assistenziale, le cui mansioni sono individuate nel regolamento regionale vigente, è individuato nell'infermiere che ricopre il ruolo di coordinamento infermieristico.

L'ufficio amministrativo è composto da un dipendente comunale istruttore amministrativo referente per la Casa Anziani e il Centro Diurno, che ha il compito di gestire le pratiche amministrative e di affiancare il Responsabile della struttura nell'attività di controllo dei servizi appaltati a ditte esterne.

I servizi di assistenza e cura alla persona, infermieristico e fisioterapico, psicologico, pulizia e sanificazione, lavanderia, ristorazione e manutenzione sono affidati con appalti pubblici a ditte esterne. La ditta affidataria dei servizi deve individuare un Coordinatore Unico d'Appalto, che funge da punto di riferimento per tutte le attività svolte durante il periodo di affidamento.

La Direzione della Casa Anziani e del Centro Diurno, attraverso l'appalto di cui sopra, garantisce la presenza del personale necessario nel rispetto dei requisiti minimi previsti dalla normativa in vigore.

#### Art. 5 - Direzione

La Direzione della Casa Anziani provvede, anche attraverso il personale preposto, al buon andamento di tutti i servizi per il miglior benessere dei residenti ed in particolare:

- cura l'accoglimento dei nuovi utenti, occupandosi del loro ingresso e di favorire il loro inserimento nella vita comunitaria;
- gestisce tutte le attività ed i servizi volti alla realizzazione dei fini generali della residenzialità;

- dirige, sovraintende e controlla l'attività di tutti i servizi;
- riceve gli utenti o i familiari per le loro esigenze.

#### **Art. 6 - Vertici istituzionali**

Il Responsabile della Struttura e l'Assessore comunale di riferimento sono disponibili a ricevere residenti, familiari e cittadini fissando un appuntamento presso l'Ufficio amministrativo.

La Referente comunale per la struttura è disponibile tutti i giorni lavorativi, durante gli orari di apertura esposti all'esterno dell'ufficio amministrativo, per informazioni o inoltrare richieste sui servizi.

## **TITOLO II SERVIZIO RESIDENZIALE**

### **CAPO I**

#### **Procedure di ammissione**

##### **Art. 7 - Destinatari**

Il servizio residenziale è destinato all'accogliimento di persone prevalentemente non autosufficienti, non più assistibili a domicilio secondo la valutazione dei servizi territoriali competenti ed ha come obiettivo quello di garantire alla persona terapie sanitarie, riabilitative e socio-assistenziali che la famiglia non è più in grado di sostenere.

##### **Art. 8 - Posti convenzionati - presentazione della domanda di ammissione e lista d'attesa**

Come previsto dal Regolamento per la gestione centralizzata delle UVG (Unità di Valutazione Distrettuale) dell'Azienda Sanitaria, le domande di ammissione per la Casa Anziani vanno presentate presso l'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'anziano che deve essere accolto. Il distretto sanitario competente per territorio effettua la valutazione multidimensionale assegnando alla domanda un punteggio, con il quale la stessa viene inserita nella lista d'attesa dei posti convenzionati.

L'ufficio amministrativo della Casa Anziani, verificata la disponibilità di un posto letto, scorre la lista d'attesa contattando le persone dopo aver valutato il profilo di bisogno che può essere inserito.

Il Responsabile della Casa Anziani, nel caso di situazioni di particolare e motivata gravità o urgenza segnalati dall'assistente sociale può, con adeguata motivazione, determinare l'ammissione diretta.

Al fine di garantire un percorso di continuità assistenziale tra i servizi del comune di San Quirino, il Responsabile della Casa Anziani può determinare l'ammissione nel servizio residenziale, in via prioritaria, degli utenti dei servizi Centro Diurno e Casa Maluta, progetto attivato dal comune quale forma abitativa innovativa per anziani autosufficienti, in caso di perdita dell'autonomia.

##### **Art. 9 - Posti non convenzionati - presentazione della domanda di ammissione e lista d'attesa**

La domanda per i tre posti in regime non convenzionato può essere inoltrata direttamente all'ufficio amministrativo della Casa Anziani oppure presentata attraverso il servizio sociale del comune di appartenenza ed inviata al Distretto Sanitario territoriale competente per la valutazione multidimensionale.

I posti non convenzionati sono così suddivisi:

- due posti sono riservati a ricoveri a tempo indeterminato;
- un posto è riservato a ricovero temporaneo per "funzione respiro".

La lista d'attesa per i due posti non convenzionati viene tenuta dall'ufficio amministrativo della Casa Anziani applicando i seguenti criteri di priorità:

- Casi urgenti di residenti presso il Comune di San Quirino, segnalati dall'assistente sociale;
- Richiedenti con residenza presso il Comune di San Quirino;
- Richiedenti con residenza presso altri comuni;
- Ordine cronologico di arrivo della domanda;

Le richieste per il posto non convenzionato temporaneo "funzione respiro" vengono accolte secondo l'ordine cronologico di arrivo della domanda.

Il posto temporaneo può essere richiesto per una durata minima di 15 giorni e massima di 90 giorni, con possibilità di

rinnovo nel caso il posto sia libero.

#### **Art. 10 - Procedura di accoglienza e ammissione**

La referente amministrativa della Casa Anziani comunica all'interessato o alla persona referente, anche telefonicamente, la possibilità di ammissione. Entro un giorno l'interessato o la persona referente per esso dovrà confermare o rifiutare l'accettazione del posto. Il rifiuto viene comunicato all'Azienda Sanitaria dall'ufficio amministrativo della Casa Anziani.

In caso di rifiuto per i posti non convenzionati la domanda può essere mantenuta attiva ma viene collocata all'ultimo posto della lista d'attesa e vengono persi i benefici legati alla residenza presso il Comune di San Quirino.

Il posto viene mantenuto per un massimo di 3 giorni dalla data di accettazione del posto stesso, decorsi i quali senza che il residente sia entrato, la Casa Anziani può considerare rinunciatario l'interessato.

L'ammissione in struttura è subordinata alla valutazione dell'equipe che può stabilire l'incompatibilità del profilo della persona con le caratteristiche della struttura. In tal caso, la persona non potrà essere accolta e la domanda verrà sospesa oppure chiusa definitivamente a seconda del tipo di incompatibilità.

L'ammissione del residente potrà avvenire ad espletamento delle procedure previste dal presente capo, concordando con l'ufficio amministrativo della Casa Anziani data e ora dell'ingresso.

Dell'avvenuta entrata del nuovo residente, la Casa Anziani trasmetterà comunicazione al Comune di residenza.

#### **Art. 11 - Avvio dei servizi e documentazione**

L'avvio del servizio residenziale è disciplinato da istruzione operativa, che specifica tutte le fasi indispensabili a garanzia di un'accoglienza ottimale dell'anziano. In tale istruzione operativa è indicata anche tutta la documentazione che l'utente o i familiari di riferimento devono consegnare all'ufficio amministrativo in fase d'ingresso.

#### **Art. 12 - Cartelle personali dei residenti**

All'ingresso del residente verrà aperto un profilo sul gestionale SIRA FVG, all'interno del quale tutti i professionisti che hanno il compito di assistere la persona (medico di medicina generale, infermieri, fisioterapista, psicologo, animatore, assistenti ed eventuali altre figure ritenute utili) compilano schede di valutazione e si scambiano tutte le informazioni utili alla degenza della persona.

La Casa Anziani predispone ed aggiorna costantemente i documenti necessari al fine di garantire che tutte le informazioni relative al residente siano opportunamente acquisite, registrate e rese disponibili alle funzioni interne interessate, tenuto conto della vigente normativa a garanzia della tutela dei dati degli utenti.

#### **Art. 13 - Progetto Assistenziale Individualizzato**

All'ingresso l'anziano viene preso in carico dall'equipe che analizza, tramite apposite schede di valutazione, non solo la sua condizione di salute fisica, ma anche i suoi bisogni sociali, riabilitativi ed assistenziali in genere.

Con le valutazioni così raccolte viene redatto il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato), con il coinvolgimento del residente, se in grado di partecipare, e di chi ne fa le veci, che viene poi periodicamente verificato e aggiornato.

Il processo di stesura, revisione e condivisione del P.A.I. è regolamentato da apposita istruzione operativa.

## **CAPO II**

### **Assegnazione e gestione del posto letto**

#### **Art. 14 - Assegnazione del posto letto**

A ciascun residente, all'atto dell'ingresso, viene assegnato il posto letto. L'individuazione e l'assegnazione dello stesso è di competenza del Coordinatore Unico d'Appalto e del Responsabile del Governo Assistenziale. Possono essere organizzate camere miste.

#### **Art. 15 - Personalizzazione della stanza**

La stanza può essere arredata con oggetti personali. Qualora le dimensioni della stanza lo permettano e previa richiesta, potranno essere inseriti anche piccoli mobili che, a giudizio della Direzione, non siano incompatibili con le norme di sicurezza vigenti e con le caratteristiche dell'ambiente.

## **Art. 16 - Trasferimenti interni**

L'equipe della Casa Anziani, per esigenze di sicurezza, di convivenza e di necessità sanitaria-assistenziale, può trasferire il residente in altro posto letto o altra stanza. Il trasferimento verrà disposto dal Coordinatore Unico d'Appalto e dal Responsabile del Governo Assistenziale, previa informazione al residente e al suo referente.

È consentito, sia al momento dell'ammissione che successivamente, richiedere lo spostamento in altra stanza compatibilmente con la disponibilità di posti letto e con le esigenze della struttura e/o di altri residenti; sarà cura del Coordinatore Unico d'Appalto e del Responsabile del Governo Assistenziale valutare la richiesta e comunicare al residente e al suo referente la possibilità o meno di venire incontro alle esigenze espresse.

## **Art. 17 - Ricovero ospedaliero**

In caso di ricovero ospedaliero, salvo diversa volontà dei residenti o di chi ne fa le veci, viene conservato il posto letto dietro corresponsione di una retta per il mantenimento dello stesso, stabilita di anno in anno dalla Giunta Comunale. La struttura, durante il periodo di ricovero, non garantisce il servizio di assistenza, che è totalmente a carico dei familiari, mentre rimane attivo il servizio di lavanderia, qualora gli stessi vogliano usufruirne.

## **Art. 18 - Soggiorni esterni dei residenti**

I residenti possono assentarsi dalla Casa Anziani, su richiesta propria o dei loro referenti, al fine di mantenere contatti e legami con le famiglie. In tali casi, viene conservato il posto letto fino ad un totale massimo di 30 giorni consecutivi dietro corresponsione della retta per il mantenimento del posto letto, stabilita di anno in anno dalla Giunta Comunale. Decorsi i 30 giorni senza che il residente sia rientrato, il Responsabile della Casa Anziani chiede, a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno, al residente o al suo referente di formalizzare la volontà di continuare ad usufruire dei servizi della struttura. Qualora il residente o il suo referente non rispondano nei 5 giorni successivi alla data di ricevimento della comunicazione, la struttura provvederà a dimettere d'ufficio il residente, comunicandolo agli interessati con le stesse modalità di cui sopra. Il residente è tenuto al pagamento della retta fino al giorno di effettiva dimissione dello stesso. Durante l'assenza cessa ogni responsabilità della Casa Anziani per eventuali danni subiti o provocati dal residente.

# **CAPO III**

## **Dimissioni e decesso**

### **Art. 19 - Dimissione del residente**

Il residente oppure chi ne fa le veci potranno decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso la Casa Anziani, presentando all'Ufficio Amministrativo esplicita domanda sottoscritta con un preavviso di almeno 5 giorni. Le dimissioni devono avvenire entro le ore 10.00, in caso di superamento di tale orario sarà conteggiata l'intera retta giornaliera.

Il Responsabile della Casa Anziani può procedere alle dimissioni d'ufficio del residente quando:

- non sussistono più le condizioni che ne hanno determinato l'accoglimento;
- la condotta non è più compatibile con la vita della comunità;
- per protracta ed ingiustificata morosità della retta;
- per violazione reiterata o grave degli articoli stabiliti dal presente regolamento.

Qualora il residente, per il quale sussiste ancora il bisogno dell'assistenza pubblica, abbandoni volontariamente la Casa o sia dimesso per validi motivi, la Direzione informa il Comune di ultima residenza e il referente del residente.

### **Art. 20 - Decesso del residente**

Il decesso del residente viene gestito secondo quanto disposto da apposita istruzione operativa; i rapporti saranno tenuti esclusivamente con il familiare referente.

Le disposizioni relative alle onoranze funebri e le conseguenti spese sono di competenza degli eredi. Nel caso di residenti indigenti gli oneri sono a carico del Comune di ultima residenza anagrafica.

I familiari dovranno altresì provvedere al ritiro di tutti gli effetti personali del defunto e di quant'altro di sua proprietà. La struttura conserverà gli effetti personali del defunto per 30 giorni, oltre i quali gli stessi, se in buono stato, verranno utilizzati per altre persone indigenti oppure eliminati.

## **CAPO IV**

### **Servizi offerti ai residenti**

#### **Art. 21 - Servizi**

I servizi a favore dei residenti sono descritti nella Carta dei Diritti e dei Servizi.

La Responsabile della Casa Anziani può affidare i servizi a cooperative, ditte esterne o associazioni di volontariato, tramite gare d'appalto, affidamenti diretti o convenzioni ed ha l'onere di vigilare sul corretto funzionamento degli stessi.

La Direzione verifica, altresì, che il personale esterno sia costantemente formato ed aggiornato sugli aspetti assistenziali e relazionali dell'invecchiamento.

#### **SEZIONE I**

#### **SERVIZI ALLA PERSONA**

#### **Art. 22 - Modalità di erogazione dei servizi**

Ogni persona ammessa in Casa Anziani è, a tutti gli effetti, residente presso la stessa ed ha diritto a fruire di tutti i servizi erogati di carattere residenziale, alberghiero, socio-assistenziale, sanitario e riabilitativo, secondo i tempi e ritmi più consoni alle proprie necessità, compatibilmente con le esigenze organizzative dei vari servizi. La filosofia operativa alla base del lavoro è adeguare l'organizzazione alle necessità di ogni singolo anziano, ponendo in atto tutte quelle azioni che permettano al residente di sentirsi come "a casa propria".

#### **Art. 23 - I servizi alla persona**

Le attività sanitarie da erogare all'interno della struttura sono a carico dell'Azienda Sanitaria, i cui rapporti sono regolati da apposita convenzione.

Gli anziani che entrano in struttura hanno il diritto di mantenere il proprio medico di medicina generale o, alternativamente, di sceglierne uno diverso. Tale scelta può essere effettuata, da parte dell'anziano o di un suo referente, esclusivamente presso il distretto dell'Azienda Sanitaria di competenza. I medici che operano presso la Casa Anziani possono usufruire dell'ambulatorio infermieristico.

L'attività sanitaria è garantita anche dal personale infermieristico, in fascia oraria diurna, secondo gli standard stabiliti dalla convenzione con l'Azienda Sanitaria. Per le urgenze la Casa Anziani ricorre al servizio di 112. Qualora un residente o chi ne fa le veci non intenda accettare il trasporto da parte degli operatori del 112 in struttura ospedaliera, la Casa Anziani si ritiene esente da ogni responsabilità e il servizio infermieristico ne darà informazione al medico curante. La Casa Anziani non si assume alcun onere per prestazioni medico-farmaceutiche ed ospedaliere a favore dei residenti al di fuori di quelle previste dalla normativa vigente e declina ogni responsabilità per assistenza praticata agli anziani residenti da persone non autorizzate dalla Casa Anziani o dall'Azienda Sanitaria.

Il servizio di fisioterapia, nella misura prevista dalla convenzione con l'Azienda Sanitaria, è attivo nei giorni feriali, prevalentemente in orario mattutino e opera in una palestra attrezzata per la riabilitazione motoria.

La struttura garantisce il servizio assistenziale 24 ore su 24, secondo gli standard previsti dai vigenti regolamenti regionali.

Il servizio psicologico supporta il personale nella gestione del residente ed è a disposizione del residente stesso e dei familiari che possono prendere appuntamento in caso di necessità.

Il servizio di animazione è presente quotidianamente e stabilisce una programmazione mensile di attività, feste interne, uscite ed iniziative atte a stimolare le capacità, attitudini, abilità e competenze del residente. I progetti attuati dal servizio animazione valorizzano i rapporti con i soggetti del territorio e gli scambi generazionali. Il residente potrà dedicarsi ad attività occupazionali individuali sia all'interno della Casa Anziani che all'esterno; tali attività dovranno essere concordate con l'equipe in sede di predisposizione del PAI.

La struttura garantisce ai residenti le prestazioni base di parrucchiera e pedicure. Il servizio viene svolto in un locale dedicato o, se necessario, direttamente nelle camere da personale qualificato, secondo il programma settimanale concordato con la referente assistenziale. Sono escluse da tale servizio le cure podologiche di natura sanitaria.

## **SEZIONE II**

### **SERVIZI ALBERGHIERI**

#### **Art. 24 - Servizio lavanderia e guardaroba**

Il servizio di lavanderia e guardaroba garantisce il lavaggio, stiratura, riconsegna e piccolo rammendo di tutta la biancheria della struttura e degli indumenti dei residenti. Il residente al momento dell'ingresso dovrà disporre di un corredo di vestiario adeguato e sufficiente, secondo quanto consigliato nel colloquio precedente all'ingresso. Il servizio di lavanderia provvede a contrassegnare con il nome del residente i capi di abbigliamento personali.

È sconsigliato l'uso di indumenti con tessuti delicati (seta o lana) o che richiedano particolari procedure di pulitura. La lavanderia della Casa Anziani è di tipo industriale, non prevede pulitura a secco e lavaggi a mano. La Direzione declina ogni responsabilità per i capi di biancheria rovinati durante il lavaggio perché non conformi alle caratteristiche indicate dalla Casa Anziani o usurati dai ripetuti lavaggi. I familiari/referenti sono invitati a curare il necessario reintegro/sostituzione degli indumenti su segnalazione del referente assistenziale.

#### **Art. 25 - Servizio ristorazione**

Tutti i pasti dei residenti vengono preparati in una cucina adeguatamente attrezzata e vengono serviti nelle sale da pranzo al piano terra o direttamente nelle camere a seconda delle esigenze delle persone.

La tabella dietetica (allegato 1) viene validata dall'Azienda per i Servizi Sanitari. Diete particolari devono essere prescritte dal medico di medicina generale del residente.

#### **Art. 26 - Servizio pulizia e sanificazione**

Il servizio pulizia e sanificazione garantisce l'esecuzione delle pulizie ordinarie tutti i giorni e straordinarie in base a quanto richiesto nel capitolo d'appalto.

#### **Art. 27 - Servizio trasporti**

La Casa Anziani ha un servizio trasporto dei residenti per visite specialistiche, ricoveri programmati o gite, gestito in collaborazione con la locale associazione di volontariato che funziona dal lunedì al venerdì. Nel caso di persone allettate il trasporto è garantito da una ditta specializzata dotata di apposito automezzo.

## **SEZIONE III**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI E TECNICI**

#### **Art. 28 - Servizi amministrativi**

L'Ufficio Amministrativo della struttura è a disposizione per qualsiasi esigenza amministrativa del residente e dei familiari relativamente alle materie di propria competenza.

Il front-office, situato all'ingresso della struttura, provvede a ricevere lettere e pacchi in arrivo, comprese raccomandate, e a distribuirli agli interessati o a chi ne fa le veci.

#### **Art. 29 - Servizio manutenzione**

Il servizio di piccola manutenzione ordinaria dell'immobile e degli arredi è garantito attraverso la figura di un manutentore presente nei giorni feriali.

La manutenzione degli impianti è affidata a ditte esterne in possesso di specifici requisiti tecnici e adeguate professionalità. Nei giorni festivi è garantito un servizio di reperibilità per la gestione delle urgenze.

## **CAPO V**

### **Organizzazione della vita comunitaria**

#### **Art. 30 - Orari**

La Casa Anziani è struttura aperta. Gli orari di visita sono stabiliti dalla Direzione della struttura. Eventuali visite fuori orario potranno essere autorizzate a seguito di valutazione dell'équipe multiprofessionale.

### **Art. 31 - Flessibilità degli orari**

Gli orari di accesso ai vari servizi e alle varie attività devono essere modulati in modo flessibile, compatibilmente con le esigenze e l'organizzazione della struttura, al fine di rispettare i tempi e ritmi di vita personali dei residenti.

L'équipe valuta le richieste di personalizzazione degli orari da parte del residente o del suo referente, accogliendo quanto più possibile le esigenze degli anziani, al fine di migliorare il loro soggiorno all'interno della struttura.

### **Art. 32 - Accesso nelle sale da pranzo**

L'accesso alle sale da pranzo durante i pasti è consentito soltanto al personale ed alle persone autorizzate.

L'assistenza agli anziani durante i pasti da parte di familiari, volontari o assistenza privata deve essere preventivamente autorizzata dall'équipe. Le persone che assistono durante i pasti devono osservare scrupolosamente le indicazioni impartite dal personale rispetto alle modalità di somministrazione del pasto, indossare i presidi che garantiscono l'igiene forniti dalla struttura, non intralciare il lavoro del personale, non somministrare alimenti o bibite ad anziani diversi dal loro assistito, cercare di mantenere il più possibile l'autonomia del residente, in linea con i programmi e la filosofia operativa della struttura. L'équipe si riserva in ogni momento la facoltà di revocare l'autorizzazione, comunicandolo con adeguate motivazioni al parente di riferimento.

### **Art. 33 - Accesso alle camere**

L'accesso alla camera del proprio familiare è libero, previa comunicazione al personale di turno, garantendo la massima riservatezza degli altri residenti.

È vietato l'ingresso nelle camere nei momenti delle alzate e messe a letto, nei momenti dell'igiene e ogni qualvolta tale azione possa arrecare disturbo al compagno di stanza.

### **Art. 34 - Uscite dei residenti**

Le uscite dei residenti dovranno aver luogo, per necessità organizzative, nell'arco di tempo fra le 8:00 e le 20:00, salvo diversa autorizzazione da richiedersi, di volta in volta, alla Direzione.

La persona autorizzata all'uscita con l'anziano non-autosufficiente deve compilare il registro delle uscite, assumendosi la responsabilità di vigilare sulla persona ai sensi dell'art. 2048 del Codice Civile.

Eventuali uscite in autonomia del residente verranno condivise con l'équipe della struttura e con il Medico di Medicina Generale e stabilite in occasione della stesura del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato).

### **Art. 35 - Cambio di residenza**

Ai sensi della normativa vigente in materia anagrafica, il cambio di residenza anagrafica s'intende obbligatorio quando la persona risulta avere fissato la propria dimora abituale presso la casa anziani.

Il trasferimento di residenza viene effettuato d'ufficio dalla direzione.

### **Art. 36 - Accesso di animali in struttura**

La Casa Anziani riconosce la pet-therapy come attività di supporto all'assistenza e alla riabilitazione, secondo le indicazioni stabilite dalla vigente normativa, garantendo il controllo e la salute degli animali utilizzati per tale attività.

I familiari e/o visitatori possono entrare in struttura con animali domestici nel rispetto della libertà altrui, delle norme igienico-sanitarie e garantendo le normali regole di convivenza. Qualora l'animale arrechi disturbo o si renda responsabile di danni a persone e/o cose ne risponderà il legittimo proprietario e l'animale verrà immediatamente allontanato dalla struttura.

### **Art. 37 - Pranzo con i familiari**

Al fine di mantenere i contatti e legami con i familiari, a ciascun residente è consentito di invitare, con preavviso di almeno un giorno, a pranzo o cena persone esterne per consumare assieme il pasto, previo acquisto del buono pasto.

In caso di occasioni particolari, quali compleanni o feste, in accordo con la Direzione, è possibile riservare uno spazio per pranzare assieme ai familiari, sempre previo acquisto del buono pasto per le persone esterne. È necessario, in tal caso, avvisare con congruo anticipo al fine di poter organizzare al meglio tale momento.

## **CAPO VI**

### **Fondo minute spese**

#### **Art. 38 – Fondo minute spese**

Il residente o chi ne fa le veci depositano, contestualmente all'ingresso, presso la Tesoreria Comunale la somma minima di € 100,00, che verranno rendicontate mensilmente, con saldo a dare e avere, e debitamente documentate. All'esaurirsi del deposito deve essere effettuato un nuovo versamento.

L'Agente Contabile può effettuare prelievo di somme dei residenti per il pagamento di eventuali servizi erogati e non compresi nella retta o per l'acquisto per conto del residente di beni di modico valore allo stesso necessari. Al prelievo totale o parziale delle somme può provvedere direttamente il residente o altra persona delegata al prelievo. A dimostrazione dell'effettuazione del prelievo dovrà essere apposta una firma per quietanza.

In caso di decesso, le somme residue verranno utilizzate per progetti a favore dei residenti della Casa Anziani, qualora non ritirate dai familiari entro 30 giorni.

## **TITOLO III**

### **SERVIZIO SEMI-RESIDENZIALE**

## **CAPO I**

### **Procedure di ammissioni e dimissioni**

#### **Art. 39 - Destinatari**

Il servizio è destinato ad accogliere n. 20 anziani autosufficienti e non autosufficienti residenti prioritariamente nel comune di San Quirino. Il Centro Diurno potrà altresì accogliere utenti residenti in comuni limitrofi.

Il servizio di trasporto è garantito agli utenti residenti presso il Comune di San Quirino.

#### **Art. 40 - Modalità di accesso**

Le domande per l'accesso saranno raccolte dal Servizio Sociale del Comune di residenza della persona anziana. Il distretto sanitario competente per territorio effettua la valutazione multidimensionale trasmettendo la domanda al Centro Diurno per l'inserimento in lista d'attesa.

L'ufficio amministrativo del Centro Diurno contatta il richiedente qualora vi sia la disponibilità del posto.

L'ammissione in struttura è subordinata alla valutazione dell'équipe che può stabilire l'incompatibilità del profilo della persona con le caratteristiche del Centro Diurno. In tal caso, la persona non potrà essere accolta e la domanda verrà sospesa oppure chiusa definitivamente a seconda del tipo di incompatibilità.

#### **Art. 41 - Avvio del servizio e documentazione**

L'avvio del servizio semi-residenziale è disciplinato da istruzione operativa, che specifica tutte le fasi indispensabili a garanzia di un'accoglienza ottimale dell'anziano. In tale istruzione operativa è indicata anche tutta la documentazione che l'utente o i familiari di riferimento devono consegnare all'ufficio amministrativo in fase d'ingresso.

#### **Art. 42 - Cartelle personali**

All'avvio del servizio verrà aperto un profilo sul gestionale della struttura, all'interno del quale tutti i professionisti che hanno il compito di assistere la persona (medico di medicina generale, infermieri, fisioterapista, psicologo, animatore, assistenti ed eventuali altre figure ritenute utili) compilano schede di valutazione e si scambiano tutte le informazioni utili alla gestione della persona.

Il Centro Diurno predispone ed aggiorna costantemente i documenti necessari al fine di garantire che tutte le informazioni relative all'utente siano opportunamente acquisite, registrate e rese disponibili alle funzioni interne interessate, tenuto conto della vigente normativa a garanzia della tutela dei dati degli utenti.

### **Art. 43 - Progetto Assistenziale Individualizzato**

Al momento dell'avvio del servizio, l'equipe prende in carico il soggetto analizzando, tramite apposite schede di valutazione, non solo la sua condizione di salute fisica, ma anche i suoi bisogni relazionali, riabilitativi ed assistenziali in genere.

Con le valutazioni così raccolte viene redatto il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato), con il coinvolgimento dell'utente, se in grado di partecipare, e di chi ne fa le veci, che viene poi periodicamente verificato e aggiornato. Il processo di stesura, revisione e condivisione del P.A.I. è regolamentato da apposita istruzione operativa.

### **Art. 44 - Dimissioni**

Il residente o chi ne fa le veci, potranno decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso il Centro Diurno, presentando all'Ufficio Amministrativo esplicita comunicazione sottoscritta con un preavviso di almeno 5 giorni, per i quali l'utente sarà tenuto a pagare la quota stabilita anche se non presente.

Il Responsabile della Struttura può, inoltre, procedere alle dimissioni d'ufficio del residente quando:

- non sussistono più le condizioni che ne hanno determinato l'accoglimento;
- la condotta non è più compatibile con la vita della comunità;
- per protracta ed ingiustificata morosità della retta;
- per violazione reiterata o grave degli articoli stabiliti dal presente regolamento;
- dopo il trentesimo giorno di assenza consecutiva.

## **CAPO II**

### **Organizzazione generale e servizi offerti**

#### **Art. 45 - Orari di apertura**

Il Centro Diurno è aperto nelle giornate dal lunedì al venerdì, con la possibilità delle seguenti fasce orarie:

- Giornata intera: orario dalle 9.00 alle 17.00;
- Giornata a tempo parziale con pasto: orario 9.00 – 14.00 oppure 12.00 – 17.00;
- Giornata a tempo parziale senza pasto: orario 9.00 – 12.00 oppure 14.00 – 17.00.

#### **Art. 46 - Servizi del Centro Diurno**

I servizi a favore degli utenti sono descritti nella Carta dei Diritti e dei Servizi.

Il Centro Diurno fornisce un complesso di prestazioni tra loro integrate, così articolato:

- l'accoglienza e l'assistenza di base (aiuto nella deambulazione, trasferimenti, accompagnamento in bagno se necessario);
- l'assistenza infermieristica per gli utenti non autosufficienti con prestazioni sanitarie stabilite dal medico di medicina generale; tale assistenza è fornita tramite convenzione con l'Azienda Sanitaria. I farmaci devono essere conservati e somministrati esclusivamente dal personale sanitario. Non è consentita la custodia dei farmaci da parte dell'utente all'interno della struttura;
- un'assistenza riabilitativa di base a seconda delle necessità stabilite dall'equipe nel PAI;
- l'attività di animazione e socializzazione tutti i giorni la mattina e il pomeriggio;
- il servizio psicologico, qualora necessario;
- il riposo su poltrone relax;
- la consumazione del pranzo e delle merende secondo i menù stabiliti dall'Azienda Sanitaria; per gli utenti non autosufficienti è garantita anche l'assistenza per l'assunzione dei pasti; eventuali diete particolari devono essere richieste presentando apposito certificato del medico curante;
- Il servizio di trasporto per gli utenti residenti nel comune di San Quirino tramite convenzione con l'associazione di volontariato locale.

Per quanto concerne i servizi alberghieri, amministrativi e tecnici, si rimanda agli articoli 25, 26, 28 e 29 del presente regolamento.

# **TITOLO IV**

## **DISPOSIZIONI COMUNI PER SERVIZIO RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE**

### **CAPO I**

#### **Contabilizzazione e pagamento rette**

##### **Art. 47 - Retta**

La retta per il servizio residenziale e la quota per il mantenimento del posto letto in caso di assenza vengono determinate di anno in anno con deliberazione della Giunta Comunale, tenendo conto della spesa complessiva attinente alla gestione. Eventuali servizi non previsti per la generalità dei residenti nonché eventuali sovrapprezzhi potranno essere forniti con l'applicazione di tariffe aggiuntive calcolate sulla base dei relativi costi e saranno fatturati come voce a parte all'interno della fattura.

La retta per il servizio del Centro Diurno e la quota per il mantenimento del posto vengono determinate di anno in anno dalla Giunta Comunale. La retta è calcolata su base mensile, in base alle giornate intere o parziali prenotate, anche se non di effettiva presenza.

La retta a carico degli utenti sia del servizio residenziale che semiresidenziale verrà fatturata al netto dei contributi regionali previsti dalla normativa vigente.

##### **Art. 48 - Contratto**

I rapporti tra la Casa Anziani e l'utente sono regolati da un contratto sottoscritto dalle parti all'atto dell'ingresso.

##### **Art. 49 - Integrazione della retta da parte del Comune di provenienza**

La persona che intende richiedere l'inserimento nella struttura, qualora versi in condizioni di indisponibilità economica, può presentare domanda per la valutazione d'integrazione del pagamento della retta al comune di ultima residenza anagrafica. In tal caso, l'ufficio amministrativo della Casa Anziani predisporrà l'accoglienza dell'anziano nella struttura, solo dopo il ricevimento dell'impegno della spesa da parte del Comune.

##### **Art. 50 - Pagamento della retta**

La retta residenziale, addebitata di norma con cadenza mensile, deve essere versata dai soggetti obbligati nel termine di 30 giorni dalla data della fattura.

In caso di ritardo del versamento verranno conteggiati e addebitati agli inadempienti gli interessi di mora, legalmente previsti, a partire dal primo giorno successivo alla scadenza e fino alla data del versamento. Se l'inadempienza da parte dei privati si protrae oltre i 60 giorni la Casa Anziani provvederà ad informare il Comune presso il quale l'anziano aveva residenza anagrafica prima del ricovero in struttura, affinché subentri nel pagamento.

Il Responsabile della Casa Anziani attiva tutte le procedure previste dalle norme in vigore al fine di recuperare i crediti rivalendosi sulla persona stessa o sui suoi eredi.

### **CAPO II**

#### **Diritti degli utenti e dei loro familiari**

##### **Art. 51 - Diritto al rispetto**

Gli utenti hanno il diritto di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei ritmi di vita personale, degli spazi privati, della dignità della persona e dei suoi valori. Il comportamento del personale in servizio nei confronti del residente deve essere, pertanto, educato e rispettoso della persona.

##### **Art. 52 - Diritto alla libertà**

Gli utenti hanno il diritto di soggiornare e muoversi liberamente in tutti gli ambienti della struttura, fruire di tutte le opportunità ricreative, culturali ed estetiche proposte e di ricevere parenti e amici, con le sole limitazioni di cui al presente regolamento e nel rispetto dell'organizzazione del servizio.

### **Art. 53 - Diritto all'informazione e alla partecipazione**

La direzione assicura una corretta informazione sul funzionamento dei servizi e considera fondamentale la trasparenza. L'informazione e la partecipazione vengono garantite attraverso riunioni, rilevazioni di gradimento e incontri periodici con gli utenti e i referenti degli stessi, oltre che con note scritte indirizzate direttamente ai familiari di riferimento.

### **Art. 54 - Diritto di accesso agli atti**

L'accesso agli atti è garantito e regolato dalla normativa specifica in materia.

### **Art. 55 - Diritto alla riservatezza**

Le notizie relative alla salute degli utenti vengono trattate nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia e secondo le istruzioni operative interne.

### **Art. 56 - Diritto alla libertà di credo religioso e politico**

È tutelata e garantita la piena libertà di credo religioso e politico agli utenti dei servizi Casa Anziani e Centro Diurno. L'equipe mette in atto modalità di erogazione delle attività clinico-assistenziali nel rispetto dei valori e delle credenze degli utenti, previa verifica della fattibilità delle stesse.

## **CAPO III**

### **Doveri e divieti per gli utenti e i loro familiari**

#### **Art. 57 - Doveri degli utenti**

Gli utenti sono tenuti ad adottare un comportamento decoroso e rispettoso dei diritti e delle esigenze di tutte le persone presenti e dovranno altresì avere cura dei beni di proprietà della Casa Anziani, hanno inoltre il dovere di mantenere in buono stato quanto messo a loro disposizione dalla Casa Anziani, in particolare la propria stanza e gli spazi comuni, gli arredi e suppellettili, gli impianti e le apparecchiature che vi sono installate, adeguandosi alle richieste e prescrizioni stabilite dall'ufficio amministrativo per garantire il loro corretto utilizzo.

A tal fine l'utente ha l'obbligo di segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature e di consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dall'ufficio amministrativo di entrare nella stanza per provvedere a controlli e riparazioni. Ogni intervento e riparazione è consentito alle sole persone autorizzate dalla direzione.

Gli utenti saranno tenuti a risarcire all'Amministrazione i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

Essi si impegnano, altresì, a:

- osservare le regole comuni digiene personale e dell'ambiente;
- comportarsi in ogni circostanza secondo le regole di buona educazione;
- non tenere né utilizzare fornelli a combustione, stufe elettriche o altri apparecchi che possano costituire pericolo d'incendio e non accendere fuochi di alcun genere;
- non depositare nei davanzali oggetti che possano essere pericolosi per le persone che passano o sostano sotto le finestre;
- non gettare immondizie, rifiuti o altro dalle finestre;
- non usare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo alle altre persone residenti;
- non vuotare nel water, bidet o lavandini materiali che possano otturare o rovinare il buono stato delle condutture;
- non asportare materiali e oggetti che fanno parte dell'arredo della struttura;
- non manomettere gli impianti e le attrezature;
- rispettare la quiete degli altri utenti soprattutto nelle ore dedicate al riposo;

Gli utenti devono tenere un comportamento corretto anche nei confronti del personale dipendente:

- non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale piano di attività;
- non fare pressioni sul personale per ottenere trattamenti di favore;
- mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione.

Gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Amministrativo o al Coordinatore Unico d'Appalto nel caso di richieste straordinarie di prestazioni o segnalazioni di inadempimento nel servizio.

Qualora un utente arrechi ripetutamente disturbo agli altri, si renda responsabile di atti di violenza nei confronti degli stessi o del personale ed ostacoli il buon andamento dei servizi, la direzione convoca un UVD (Unità di Valutazione Distrettuale) al fine di valutare gli episodi citati. Il Responsabile della struttura procederà alle dimissioni qualora l'UVD non ritenesse più idonea la permanenza della persona in struttura.

#### **Art. 58 - Doveri dei familiari**

I familiari si impegnano a garantire la loro presenza nelle visite periodiche all'anziano, nei momenti comunitari di maggiore importanza, nelle riunioni individuali e collettive, in un costante rapporto di collaborazione con il personale socio-assistenziale e sanitario in servizio nella struttura.

I familiari/referenti sono tenuti inoltre a:

- garantire la disponibilità di capi di abbigliamento puliti, decorosi, adeguati alle esigenze del residente;
- garantire la disponibilità di quanto necessario al residente per la propria cura, su indicazione del personale addetto;
- rispettare le indicazioni del personale infermieristico e/o assistenziale in merito a diete, farmaci e quant'altro abbia un impatto diretto sulla gestione dell'utente.

#### **Art. 59 - Amministratore di sostegno o tutor**

Qualora l'utente nel tempo perda le facoltà di decidere per sé stesso, la direzione della struttura segnalerà la situazione al familiare di riferimento, che avrà l'onere di avviare la procedura di attivazione dell'amministratore di sostegno presso il tribunale competente.

Qualora il familiare di riferimento non si attivasse come richiesto, il responsabile della struttura provvederà a segnalare la situazione ai servizi territoriali competenti per avviare d'ufficio la pratica.

#### **Art. 60 - Doveri dei visitatori**

I residenti possono ricevere chiunque, nel rispetto di modalità e tempi indicati dal presente Regolamento.

I visitatori devono rispettare le norme contenute nel presente regolamento e le indicazioni fornite dal personale in servizio, astenendosi dal prendere iniziative senza la necessaria autorizzazione, al fine di non intralciare il lavoro del personale ed evitare il rischio di arrecare danni agli utenti.

#### **Art. 61 - Divieto di somministrazione di cibo**

La Direzione fa divieto di somministrare qualsiasi cibo o bevanda al proprio familiare o agli altri residenti.

La possibilità di portare e somministrare cibi confezionati o bevande, esclusivamente al proprio familiare, deve essere autorizzata dal servizio infermieristico.

#### **Art. 62 - Divieto di introduzione e somministrazione di farmaci**

La Direzione fa divieto assoluto di introdurre e somministrare farmaci di qualsiasi tipo in struttura (compresi farmaci da banco o omeopatici, ecc.) da parte dei residenti o terzi, se non nella forma di cessione gratuita alla struttura e quindi consegnati al personale sanitario preposto.

#### **Art. 63 - Divieto di fumo**

All'interno della Casa Anziani sono applicate le vigenti disposizioni legislative in ordine al divieto di fumo. Ai contravventori saranno applicate le sanzioni previste dalla normativa in vigore.

#### **Art. 64 - Divieto d'ingresso nei locali non autorizzati**

È vietato ai non addetti ai lavori l'accesso all'interno dei locali della cucina, della lavanderia, dei magazzini, degli ambulatori, degli uffici (quando non presidiati) e di tutti i locali con esposta la dicitura "divieto d'accesso ai non addetti ai lavori".

#### **Art. 65 - Norme di sicurezza**

I residenti e i loro familiari sono tenuti a rispettare tutte le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica o comunicate dalla direzione.

In caso di emergenza il residente o i familiari in visita sono tenuti a collaborare con le squadre di emergenza rispettando le indicazioni impartite dagli addetti.

## **CAPO IV**

### **Partecipazione degli utenti e dei familiari**

#### **Art. 66 - Coinvolgimento dei familiari**

La Casa Anziani favorisce e promuove la presenza ed il coinvolgimento dei familiari e dei conoscenti ai fini del mantenimento delle relazioni con le reti familiari ed amicali, indispensabili al benessere psico-fisico degli utenti.

L'equipe può autorizzare il familiare a svolgere alcune attività assistenziali previa valutazione in sede di riunione per la discussione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). Il familiare autorizzato a svolgere attività assistenziali in favore del residente è tenuto a comunicare all'infermiere di turno qualsiasi elemento significativo da riportare in consegna, al fine di non interferire nei monitoraggi e nel piano di lavoro del personale stesso.

#### **Art. 67 - Comitato Casa Anziani**

Viene istituito il Comitato Casa Anziani con funzioni di tipo propositivo e consultivo. Il Comitato è composto da:

- il Sindaco o un suo delegato con funzioni di presidente;
- due Consiglieri Comunali, uno nominato dalla maggioranza e uno dalla minoranza consiliare;
- un rappresentante dei familiari;
- il responsabile della struttura;

Il comitato durerà in carica fino la scadenza del mandato del Sindaco.

I membri della rappresentanza sono vincolati al segreto secondo la normativa vigente sulla tutela dei dati personali.

#### **Art. 68 - Nomina dei membri del Comitato Casa Anziani**

La conferenza dei capigruppo consiglieri propone i nominativi dei due consiglieri comunali che vengono successivamente nominati dal Consiglio Comunale, a seguito di votazione a scrutinio segreto.

I familiari che intendono candidarsi nel ruolo di rappresentante dei familiari devono presentare apposita richiesta all'ufficio amministrativo della Casa Anziani entro i termini stabiliti. L'elezione avverrà nel giorno e nell'ora fissati e preventivamente comunicati. Verrà eletto, tra la rosa dei candidati, colui che avrà avuto maggior numero di voti. In caso di parità di voti verrà eletto il candidato più giovane. Ha diritto al voto un familiare/rappresentante per ogni utente.

#### **Art. 69 - Compiti del Comitato**

Il Comitato ha il compito di raccogliere suggerimenti, richieste o lamentele espressi dagli utenti o dai familiari e riportarle alla direzione che le terrà in considerazione nella prospettiva di un miglioramento qualitativo dei servizi offerti.

Il funzionamento del comitato è stabilito da apposite "Indicazioni operative".

#### **Art. 70 - Incontri con la Direzione e i Vertici Istituzionali**

Incontri periodici con residenti e familiari vengono organizzati su iniziativa della Direzione e dei membri del Comitato su tematiche di interesse comune.

#### **Art. 71 - Reclami, suggerimenti e apprezzamenti**

È considerata essenziale la funzione di tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi. Le segnalazioni sono utili a conoscere i problemi esistenti e provvedere al miglioramento del servizio erogato. Nel caso in cui si verifichi un disservizio che può essere verificato solo nell'immediato dai referenti, la procedura da seguire è la seguente:

- comunicazione verbale immediata alla referente comunale oppure al coordinatore unico d'appalto oppure al responsabile del governo assistenziale; in assenza di tali figure rivolgersi all'infermiere in turno;
- compilazione successiva del modulo reclami ed inoltro all'ufficio amministrativo;

Nel caso in cui, invece, si voglia segnalare un disservizio organizzativo oppure una proposta migliorativa, che non prevede la verifica e l'intervento immediato dei referenti dei servizi, si può procedere attraverso le seguenti modalità:

- compilazione del modulo reclami disponibile negli appositi contenitori;
- chiedendo un incontro individuale con i referenti dei servizi o con l'equipe;
- contattando il rappresentante dei familiari e comunicando le proprie idee e suggerimenti;
- lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione della struttura.

La Direzione risponderà entro 30 giorni ai reclami scritti oppure provvederà a fissare negli stessi termini un incontro con le figure competenti.

## **CAPO V**

### **Responsabilità civile e custodia valori**

#### **Art. 72 - Responsabilità civile**

La Casa Anziani e l'operatore economico al quale sono affidati i servizi sono coperti da assicurazione per responsabilità civile verso terzi per danni causati ai residenti e/o agli effetti personali degli stessi per le attività di rispettiva competenza.

#### **Art. 73 - Custodia valori**

La Casa Anziani declina ogni responsabilità per i valori conservati personalmente dai residenti o dai partecipanti al Centro Diurno.

## **CAPO VI**

### **Donazioni**

#### **Art. 74 - Donazioni**

Il Comune di San Quirino può accettare donazioni per la Casa Anziani da parte degli utenti, dei familiari o di benefattori esterni, previa comunicazione all'ufficio amministrativo.

Per le donazioni in denaro, i versamenti vanno effettuati direttamente presso la Tesoreria Comunale. Per la gestione delle stesse sono istituiti appositi capitoli nel bilancio del Comune di San Quirino, dove troveranno imputazione tutte le movimentazioni effettuate.

## **TITOLO V VOLONTARIATO E TIROCINI**

## **CAPO I**

### **Volontariato e assistenza privata**

#### **Art. 75 - Principi generali**

Riconoscendo la funzione di utilità sociale del volontariato, la Casa Anziani promuove ed incentiva la collaborazione del volontariato per lo svolgimento di attività integrative e complementari agli apporti professionali assicurati dai servizi interni. Le presenti disposizioni si applicano alle attività di volontariato rivolte sia agli utenti della Casa Anziani Ada ed Alfredo Arcicasa che a quelli del Centro Diurno.

#### **Art. 76 - Accesso dei volontari**

L'attività svolta da associazioni di volontariato all'interno della Casa Anziani è regolamentata da apposite convenzioni approvate dalla Giunta Comunale e stipulate secondo le disposizioni e i principi previsti dalla normativa nazionale e regionale attualmente in vigore.

L'attività di volontariato non può essere retribuita in alcun modo, nemmeno dal beneficiario. La Giunta Comunale può stabilire, valutata la disponibilità di bilancio, di erogare un contributo economico, secondo le disposizioni del regolamento comunale vigente in materia.

I privati cittadini che intendono prestare la loro opera di volontariato all'interno della Casa Anziani e che non sono iscritti ad alcuna associazione convenzionata con il Comune, potranno presentare domanda all'operatore economico al quale sono stati affidati i servizi assistenziali, che provvederà ad inquadrarli nel ruolo di volontari.

I volontari che accedono alla struttura devono compilare un apposito registro di presenza.

#### **Art. 77 - Copertura Assicurativa**

Le organizzazioni di volontariato devono assicurare i propri aderenti, che prestano attività di volontariato, contro gli infortuni e le malattie connessi allo svolgimento dell'attività stessa, nonché per la responsabilità civile verso i terzi.

### **Art. 78 - Attività e mansioni dei volontari**

Tutte le attività di volontariato e gli orari di svolgimento delle stesse devono essere coordinate dal servizio animazione e devono integrarsi con le altre attività della Casa Anziani e del Centro Diurno.

Tra le varie mansioni che i volontari possono svolgere si elencano, a titolo esemplificativo, le seguenti:

- Accompagnamento a visite, ad acquistare oggetti personali, al cimitero, a trovare amici e parenti, al mercato, ecc.;
- Affiancamento del servizio animazione durante la preparazione e lo svolgimento di laboratori o eventi di svago organizzati all'interno della struttura;
- Compagnia ai residenti in condizioni di solitudine;
- Svolgimento di specifici progetti proposti ed approvati.

### **Art. 79 - Assistenza privata**

In particolari e documentate situazioni (fasi terminali, bisogno di assistenza continua e simili) per espressa volontà del residente o su richiesta dei familiari, è consentita l'assistenza specifica da parte di persone esterne. L'assistenza privata deve operare nel rispetto del presente regolamento e nei limiti delle indicazioni operative impartite dal Coordinatore unico d'appalto, dal Responsabile del Governo Assistenziale o dal personale, evitando di intralciare il regolare svolgimento delle attività assistenziali pianificate e può prestare assistenza esclusivamente alla singola persona oggetto del proprio incarico. L'Amministrazione Comunale rimane estranea a qualsiasi rapporto, patrimoniale e non, tra le persone addette all'assistenza privata e i familiari. I familiari dei residenti devono farsi carico delle responsabilità assicurative e civili relative alle persone incaricate all'assistenza privata, comunicando preventivamente e per iscritto, all'ufficio amministrativo, il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato presso la struttura.

L'amministrazione si riserva di impedire l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non conformi al presente regolamento e alle disposizioni impartite dal personale.

### **Art. 80 - Norme di comportamento di volontari e figure di assistenza privata**

I volontari presenti nella struttura e le assistenze private dei residenti, nello svolgimento del loro servizio, non possono prendere autonome iniziative nello svolgimento di attività di tipo assistenziale o nella somministrazione di cibi o bevande, per le quali è indispensabile rivolgersi al personale della Casa Anziani o essere preventivamente autorizzati dall'équipe. Non possono inoltre interferire, in alcun modo, nell'organizzazione del lavoro, nei programmi di assistenza, né utilizzare, senza autorizzazione, beni, ausili e attrezzature della Casa Anziani.

In caso di richieste da parte dei familiari di informazioni o chiarimenti sui loro cari, i volontari e le figure di assistenza privata devono indirizzarli al personale della struttura, al fine di evitare comunicazioni non corrette.

I volontari e le figure di assistenza privata devono, inoltre, astenersi da ogni azione che possa arrecare danno al buon funzionamento e al buon nome della Casa Anziani.

### **Art. 81 - Privacy**

I volontari sono tenuti a rispettare quanto previsto dalla normativa vigente in materia di riservatezza e protezione dei dati personali.

Durante lo svolgimento dell'attività i volontari possono acquisire una serie di informazioni inerenti allo stato di salute dell'anziano, il suo vissuto, le sue relazioni familiari e personali. Tali notizie non devono essere diffuse al fine di rispettare la privacy dei residenti.

### **Art. 82 - Formazione**

La Casa Anziani può inserire i volontari quali uditori alle iniziative formative destinate al proprio personale, qualora ritenuto utile ed opportuno, al fine di implementare le conoscenze per lo svolgimento dei compiti loro assegnati.

## **CAPO II**

### **Tirocini, servizio civile e servizi equiparabili**

#### **Art. 83 - Tirocini**

La Casa Anziani promuove ed incentiva la collaborazione con istituti scolastici, università ed enti di formazione al fine di agevolare le scelte professionali dei ragazzi e dei giovani mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro e realizzare momenti di alternanza tra studio e lavoro nell'ambito dei processi formativi, previo convenzionamento con l'istituto di appartenenza.

### **Art. 84 – Servizio civile**

La Casa Anziani aderisce a progetti di servizio civile, dando ai giovani che partecipano un'occasione di formazione e di crescita personale e professionale.

### **Art. 85 - Norme di comportamento di tirocinanti, volontari del servizio civile e servizi equiparabili**

I tirocinanti, i volontari del servizio civile e figure assimilabili devono rispettare, oltre a quanto definito nelle convenzioni con gli istituti, nei progetti individuale o nei contratti con il ministero, anche tutte le disposizioni contenute nel presente regolamento e tutte le disposizioni contenute nei protocolli e nelle istruzioni operative dell'Ente.

## **TITOLO VI DISPOSIZIONI FINALI E ABROGATIVE**

### **CAPO I**

#### **DISPOSIZIONI FINALI**

##### **Art. 86 - Accettazione del regolamento**

All'atto dell'accoglimento l'utente o chi ne fa le veci sottoscrive un contratto nel quale dichiara di accettare integralmente i contenuti del presente regolamento e di aver preso visione di tutti i documenti ufficiali che indicano i servizi resi e che regolano la vita nella struttura, consultabili nell'Area Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa del sito del Comune di San Quirino e affissi all'ingresso della struttura.

Una copia del presente regolamento viene esposto in bacheca e pubblicato sul sito internet comunale.

Gli utenti, i loro familiari o referenti che non si attengano a quanto previsto dal presente regolamento sono soggetti a richiamo verbale. Qualora la mancanza perduri, possono essere sottoposti a richiamo ufficiale scritto da parte del Responsabile della Casa Anziani.

Per tutto quanto non previsto dal presente regolamento, si fa espresso riferimento a direttive, norme e leggi vigenti.

##### **Art. 87 - Modifiche del Regolamento**

Le modifiche al regolamento vengono approvate dal Consiglio Comunale, ad eccezione dell'allegato "Tabella dietetica validata" che può essere aggiornato dal Responsabile della struttura.

##### **Art. 88 - Entrata in vigore**

Tutte le disposizioni contenute nel presente Regolamento entrano in vigore dalla data di approvazione da parte del Consiglio Comunale.

### **CAPO II**

#### **DISPOSIZIONI ABROGATIVE**

##### **Art. 89 – Disposizioni abrogative**

A far data dall'entrata in vigore del presente regolamento, vengono abrogati i seguenti regolamenti:

- Regolamento Interno della Casa Anziani di San Quirino - Servizio Residenziale (Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 50 del 30.11.2012 e s.m.i.);
- Regolamento Interno della Casa Anziani di San Quirino - Servizio Centro Diurno Per Anziani (Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 51 del 20.12.2013 e s.m.i.);
- Regolamento sull'attività di volontariato all'interno della Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa (Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 75 del 20.12.2016).