AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
PIO ISTITUTO ELEMOSINIERE - ALBERTONE DEL COLLE

REGOLAMENTO PER L'ACCOGLIMENTO E LA PERMANENZA DEGLI OSPITI-CLIENTI

Articolo 1
Finalità

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Pio Istituto Elemosiniere A. del Colle di Venzone (di seguito denominata Azienda) fornisce al territorio di riferimento una risposta adeguata ai bisogni delle persone anziane che non possono o non intendono permanere al proprio domicilio.
Ai sensi della normativa regionale in materia di strutture residenziali per anziani, la Residenza è destinata all'accoglimento di persone di età maggiore o uguale a sessantacinque anni in condizioni psicofisiche sia di non autosufficienza che di autosufficienza completa o parziale, per le quali sia stata accertata l'impossibilità di permanere nell'ambito familiare e di usufruire di servizi alternativi al ricovero.
Possono altresì essere accolte, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 4, comma 1 della legge regionale 10/1998, anche persone con meno di sessantacinque anni in condizioni psico-fisiche assimilabili a quelle geriatriche, per le quali non sussistono sul territorio altre modalità di assistenza adeguate.
Il presente regolamento si prefigge i seguenti obiettivi:

- salvaguardare la dignità, l'autonomia e la personalità delle persone accolte, promuovendo la loro partecipazione e quella dei loro famigliari alla vita della residenza, assicurando loro una idonea modalità di informazione;
- rendere facilmente comprensibili le procedure e le modalità in vigore per l'inserimento e l'accoglienza delle persone richiedenti;
- fornire chiare informazioni sui servizi offerti e sulle modalità di funzionamento della Residenza;
- disciplinare le procedure di accoglimento degli Ospiti-clienti e gli aspetti principali per la loro permanenza in residenza.

Articolo 2
Principi fondamentali di riferimento

I principi fondamentali che ispirano l'Azienda nel garantire i propri servizi sono:

- il riconoscimento dell'autonomia e dei valori della persona attraverso l'evidenza degli stessi e la condivisione delle scelte nel rispetto della dignità e della libertà;
- l'eguaglianza e l'imparzialità garantite mediante l'erogazione di servizi secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità a tutte le persone senza distinzioni legate a condizioni personali e sociali, sesso, razza, lingua, religione, tendenze politiche;
- la continuità nell'erogazione dei servizi rispetto alle necessità degli utenti/clienti, anche attraverso l'adozione di misure appropriate per evitare il funzionamento irregolare o l'interruzione nell'erogazione dei servizi;
- la garanzia del rispetto del diritto di:
  - riservatezza attraverso la salvaguardia dell'intimità e della privacy in tutti i contesti (amministrativi e sanitari);
  - scelta rispetto alle diverse tipologie di servizi offerte sul territorio;
  - scelta di tutto ciò che riguarda la sfera personale, compatibilmente con le condizioni psico-fisiche, esigenze e limiti della vita comunitaria
- la partecipazione degli ospiti-clienti e dei loro famigliari attraverso osservazioni e suggerimenti volti al miglioramento dei servizi forniti;
- efficacia, efficienza ed etica per garantire il benessere degli ospiti-clienti attraverso l'utilizzo appropriato delle risorse;
- qualità dei servizi in quanto esso rappresentano il risultato della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di risposte il più possibile personalizzate e adeguate alle esigenze delle persone ricercando soluzioni sempre più rispondenti alle nuove richieste;
- rispetto e cortesia: ogni ospite/cliente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione. Tutti i servizi devono essere erogati in un clima di riservatezza e nel rispetto della dignità della persona.

PARTE PRIMA

ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ

Articolo 3
Caratteristiche e organizzazione della Residenza

La Residenza per anziani non autosufficienti di primo livello è sita a Venzone (UD). La struttura è collocata nel centro storico all'interno del borgo fortificato trecentesco e consente agli ospiti accolti di beneficiare dei servizi offerti dal centro cittadino e di apprezzare i splendidi panorami circostanti. È inserita nello Storico complesso cui faceva parte l'antica chiesa di San Giovanni Battista e l'adiacente convento agostiniano.

Dopo il sisma del 1976, che distrusse completamente gli edifici, fu ricostruito solamente il convento, dove ora è effettivamente collocata la casa di riposo, del quale è stata ricreata la facciata storica anteriore con il caratteristico porticato e la corte esterna. Della chiesa ora si può ammirare solamente la semplice facciata gotica rimasta in piedi. Tra l'edificio e le mura è stato mantenuto l'ampio giardino storico a gradoni nel quale si può accedere direttamente da tutti i piani della struttura ed è messo a completa disposizione degli ospiti.

La Residenza per anziani non autosufficienti di primo livello è un servizio residenziale destinato all'accoglimento di persone con profili di bisogno B, comportamentale, C ed E.

Ai sensi del Regolamento regionale di definizione dei requisiti, dei criteri e delle evidenze minimi strutturali, tecnologici e organizzativi per la realizzazione e per l'esercizio di servizi semiresidenziali e residenziali per anziani n. 144 del 13 luglio 2015 n. 144 si definisce:

- **Profilo di bisogno B**: persone che presentano per lo più bisogni sanitari di complessità medio-bassa associati a bisogni sociosanitari di media o alta complessità. Rientrano in tale classificazione una ampia gamma anche persone affette da problemi cognitivi medio-alti e/o da disturbi comportamentali.
- **Profilo comportamentale**: persone che presentano rilevanti disturbi del comportamento che complicano malattie mentali o quadri dementigeni.
- **Profilo C**: persone che presentano per lo più bisogni sanitari di complessità lieve associati a moderati bisogni sociosanitari che possono andare incontro a potenziali precipitazioni funzionali, richiedenti una presa in carico tempestiva.
- **Profilo E**: persone che presentano per lo più bisogni sanitari di grado lieve nonché bisogni sanitari per lo più lievi o occasionali.

La Struttura risulta essere a norma di legge sia per quanto riguarda la tipologia architettonica e funzionale, sia per quanto riguarda l'organizzazione gestionale e funzionale derivante.

Ai sensi delle disposizioni regolamentari regionali succitate, la Residenza per anziani è articolata in:

- **un Nucleo assistenziale di tipologia N2 di 18 posti letto** collocato al secondo piano e destinato ad ospitare persone con profili di bisogno C ed E;
- **un Nucleo assistenziale di tipologia N3 di 16 posti letto**, collocato al primo piano e destinato ad ospitare persone con profili di bisogno B e comportamentale. È consentita la permanenza di persone che al momento dell'accoglimento presentavano un profilo di bisogno B o comportamentale che a seguito di evoluzioni del quadro clinico-assistenziale risultano avere bisogni

corrispondenti al profilo di bisogno A.

Complessivamente, la struttura ha una capacità ricettiva di 34 posti letto in dotazione 21 stanze di cui 13 doppie e 8 singole, tutte senza servizi igienici.
L'Azienda con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 104 del 25.11.2021 ha approvato la Carta dei Servizi pubblicata sul sito istituzionale www.aspvenzone.it, Home >Caratteristiche Struttura >Offerta Residenziale.

Articolo 4
Personale impiegato

Da anni, per scelte del Consiglio di Amministrazione uscente, condivise anche da quello in carica, la gestione della Residenza è stata completamente esternalizzata attraverso l'affidamento ad un soggetto individuato attraverso una procedura di evidenza pubblica tra quelli che hanno presentato un progetto gestionale in linea con i principi e le finalità dell'Azienda e con le richieste definite nel capitolato speciale d'appalto.

La numerosità e la tipologia delle figure professionali operanti sono dimensionate in relazione al numero massimo di Ospiti-clienti previsti (n. 34) e in applicazione della normativa regionale vigente

Al Responsabile del Governo Assistenziale è attribuita la responsabilità dei servizi assistenziali, infermieristici e riabilitativi, di animazione e dei servizi ausiliari.

Il personale è organizzato in turni in base alle attività svolte ed ai servizi erogati.

I rapporti tra il personale e gli Ospiti-clienti è orientato al massimo rispetto reciproco e alla salvaguardia e alla tutela dei diritti della persona accolta.
Il personale è tenuto ad operare professionalmente rispettando la dignità, l'autonomia e la personalità delle persone accolte, promuovendo la loro partecipazione e quella dei loro famigliari alla vita della Residenza e incoraggiando il mantenimento delle capacità relazionali residue e rispettando i rapporti umani, senza disparità di trattamento.

Articolo 5
Servizi e prestazioni erogati

L'Azienda assicura all'interno del servizio residenziale le seguenti prestazioni:

- **sanitarie**: assistenza infermieristica, assistenza medica, assistenza riabilitativa;
- **sociosanitarie**;
- **animazione e terapia occupazionale**;
- **assistenza psicologica**;
- **servizio di ristorazione**;
- **servizio di pulizia ambientale**;
- **servizio di lavanderia**.

Prestazioni Sanitarie
Le prestazioni sanitarie costituiscono il servizio fondamentale di assistenza fornito alle persone anziane accolte.
All'ospite/cliente è garantita l'assistenza sanitaria mediante l'operato dei medici di medicina generale, del personale infermieristico, riabilitativo ed assistenziale. Sono altresì garantite le prestazioni terapeutiche e la fornitura di alcuni presidi ed ausili.
Quota parte del costo dell'assistenza infermieristica e riabilitativa erogata agli ospiti-clienti del Nucleo N3 è rimborsato dall'Azienda per l'assistenza sanitaria universitaria Friuli Centrale attraverso apposita convenzione e non viene contabilizzato nella retta di accoglienza richiesta.
L'assistenza farmaceutica di tutti gli ospiti-clienti accolti è a carico del Servizio Sanitario Regionale, limitatamente ai farmaci di classe di rimborsabilità A, inseriti nel prontuario dell'Azienda sanitaria.

Anche l'assistenza medica specialistica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica sono garantite, in relazione alle loro necessità a tutti i residenti, dall'Azienda sanitaria.
L'assistenza infermieristica è garantita giornalmente da personale infermieristico, per almeno 18 minuti al giorno per posto letto nel nucleo N3 e 10 minuti al giorno per posto letto nel nucleo N 2, sulla base di turni definiti per fasce orarie costanti e funzionali ai bisogni delle persone accolte ed all'integrazione con il servizio di assistenza alla persona, con il servizio fisioterapico e gli altri servizi attivi presso l'Azienda.
Le prestazioni riabilitative sono garantite da terapisti della riabilitazione per almeno 35 minuti alla settimana per posto letto e sono finalizzate al recupero e alla rieducazione funzionale o al mantenimento della condizione raggiunta.

Prestazioni sociosanitarie
Comprendono l'insieme delle attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base (ADL) e strumentali della vita quotidiana (IADL). Sono erogate con minutaggi differenziati secondo i parametri previsti dai regolamenti regionali.

- nel Nucleo N2 "Alberton del Colle" viene garantito un numero medio di minuti di assistenza di base almeno pari a 70 minuti/posto letto/giorno.
- nel Nucleo N3 "S. Giovanni" viene garantito un numero medio di minuti di assistenza di base almeno pari a 100 minuti/posto letto/giorno.

Servizi ausiliari
Sono rappresentati dal servizio di ristorazione, servizio di lavanderia e guardaroba, servizio di barbiere e parrucchiere, servizio di custodia valori e dal servizio tecnico-manutentivo.
Nessun onere aggiuntivo è richiesto per usufruire di detti servizi.

Il servizio di ristorazione è attivo tutti i giorni e la preparazione dei pasti viene effettuata nei locali messi a disposizione dall'Azienda. Particolare attenzione viene posta nella definizione dei menù e nell'utilizzo delle materie prime. In caso di necessità possono esseredisposte diete personalizzate.

Il servizio di lavanderia riguarda il noleggio, lavaggio e stiratura di tutta la biancheria piana e il ricondizionamento degli indumenti personali degli ospiti-clienti.
Per facilitare il riconoscimento della biancheria personale è prevista l'applicazione, all'interno di ogni capo nella parte centrale superiore su tutti gli indumenti degli ospiti di una etichetta, riportante il numero comunicato dall'ufficio accettazione.
L'Azienda non si assume responsabilità per lo smarrimento e deterioramento dei capi trattati dal servizio lavanderia. Si invita pertanto ad evitare di far lavare dalla lavanderia capi non numerati e/o in tessuti delicati o che richiedano trattamenti particolarmente accurati.

La cura della persona è ulteriormente garantita dal servizio di barbiere e parrucchiere. Le prestazioni di routine sono già comprese nella retta, mentre è possibile accedere a pagamento a prestazioni più particolari, quali tinta e permanente.

Il servizio tecnico-manutentivo è incaricato della manutenzione ordinaria e della riparazione e prevenzione di guasti e rotture.
Eventuali segnalazioni riguardanti malfunzionamenti o guasti devono essere effettuati all'infermiere di turno.

L'Azienda assicura inoltre un servizio di custodia di valori e di denaro di modica entità.
Gli ospiti-clienti sono pertanto invitati ad utilizzare la cassaforte presente negli uffici amministrativi per depositare oggetti di valore e/o somme eccedenti le necessità giornaliere. Per usufruire di tale servizio è necessario rivolgersi all'Ufficio Amministrativo nell'orario di apertura al pubblico. L'incaricato del servizio rilascerà di volta in volta una regolare ricevuta a dimostrazione del deposito o del prelievo effettuato. L'Azienda non risponde degli ammanchi e/o smarrimenti di valori e somme non depositate.
In caso di decesso, il denaro ed i valori depositati e quanto altro rinvenuto presso l'unità di accoglienza saranno consegnati agli eredi legittimi, risultanti da idonea documentazione.

Il servizio di pulizia e sanificazione ambientale è orientato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- garantire un livello qualificato di igiene e sanificazione ambientale;
- contribuire a mantenere in buon stato di conservazione dei beni mobili e dell'ambiente della residenza;
- garantire condizioni di comfort per gli ospiti-clienti e la soddisfazione degli utenti interni ed esterni;
- rispettare l'ambiente.

Prestazioni supplementari volontarie

L'Azienda permette agli ospiti-clienti che lo desiderino di fruire di prestazioni supplementari (da parte di familiari o assistenti alla persona) rispetto alle prestazioni garantite e contemplate nella retta di degenza, purché siano volontarie e non riguardino alcuna delle mansioni di competenza del proprio personale e che si limitino a fornire particolari servizi di norma non erogati dall'Azienda (quali lettura di libri o giornali, compagnia o accompagnamento).

Le persone incaricate di fornire tali prestazioni devono essere preventivamente autorizzate ad accedere alla residenza e a tal fine il famigliare o la persona di riferimento deve presentare all'Ufficio amministrativo la richiesta di autorizzazione. L'accettazione da parte dell'Azienda ha esclusivo valore di autorizzazione all'accesso nei locali della residenza e non stabilisce alcun tipo di rapporto funzionale o di dipendenza tra questa e la persona che fornisce la prestazione. La sottoscrizione del Modulo man leva l'Azienda da ogni responsabilità derivante dalle prestazioni erogate da tali persone e la autorizza a segnalare, all'Ospite e ai parenti, ogni comportamento contrario all'impegno assunto e a invitarli a interrompere immediatamente il rapporto con la persona incaricata.

Volontariato ed associazioni

L'Azienda favorisce e promuove l'apporto del volontariato e ne coordina l'intervento integrandolo con le attività e gli obiettivi aziendali.

Le attività di volontariato presenti nell'Azienda sono regolate da apposite convenzioni stipulate con le Associazioni di volontariato.

Lo svolgimento di un'attività di volontariato deve essere preventivamente comunicata e autorizzata. La presentazione dell'istanza da parte di un'Associazione di volontariato o di liberi volontari, implica automaticamente l'accettazione delle norme di comportamento e di regolamentazione interna degli Ospiti-Clienti e dei visitatori.

L'amministrazione ed il personale intrattengono con i volontari rapporti di reciproca collaborazione.

PARTE SECONDA

MODALITA' DI ACCOGLIMENTO E DIMISSIONE

Articolo 6
Attività connesse all'accoglimento

Le attività connesse all'accoglimento degli ospiti-clienti sono dirette per gli aspetti sanitari ed assistenziali dal Responsabile del Governo Assistenziale.
Gli adempimenti amministrativi, quali la preparazione del contratto el'acquisizione della documentazione, sono gestiti dall'Ufficio Accettazione.
Il contratto è firmato, per parte dell'Azienda dal Legale rappresentante dell'Azienda.

Articolo 7
Modalità di ingresso e di ammissione

L'ingresso in residenza avviene a seguito di espressa volontà e libera e consapevole scelta del richiedente ovvero in caso di sua impossibilità da parte di un parente ovvero del suo amministratore di sostegno, curatore o tutore o in ultima istanza dal Sindaco del Comune di sua residenza.
L'accoglienza residenziale può essere temporanea o definitiva.
Le persone che desiderano essere ospitate presso l'Azienda devono presentare domanda di accoglimento, compilata su apposito stampato (Modello A allegato al presente Regolamento). Tale istanza può essere sottoscritta dall'interessato ovvero da un suo parente, amministratore di sostegno, curatore o tutore, dai responsabili dei servizi sociali territorialmente competenti o dal Sindaco del Comune di residenza, ai sensi della Legge 328/00.

Nel caso di domanda firmata dall'interessato viene richiesta la sottoscrizione da parte di un altro soggetto, ilquale si rende disponibile ad anticipare i pagamenti delle rette del richiedente che si trovasse in difficoltà economiche.

Alla domanda dovrà essere allegata una certificazione sanitaria sottoscritta dal medico di medicina generale ovvero dal medico del reparto ospedaliero o dell'RSA, qualora la persona non si trovi al proprio domicilio al momento della presentazione della richiesta di accoglimento.

La domanda, completa degli allegati previsti e debitamente sottoscritta, deve essere consegnata all'Ufficio accettazione che provvederà a registrarli al Protocollo generale dell'Azienda e nel Registro delle domande di accoglimento.

Al ricevimento della domanda di ammissione, l'Azienda provvederà a dare opportuna informazione, ai sensi dell'art. 6 c. 4 della legge 328/2000, al Comune di residenza del richiedente e a trasmettere i dati sanitari al Distretto sociosanitario per l'attivazione dell'Unità di Valutazione Distrettuale.

L'istanza ha validità sei mesi, ed è più volte riconfermabile da parte dell'interessato prima di ciascuna scadenza, mediante semplice comunicazione scritta (Modello B allegato al presente Regolamento). Le domande scadute e non rinnovate e quelle di coloro che abbiano rinunciato all'accoglimento perdono ogni efficacia.

Ai sensi dell'art. 8 della legge 241/90, il richiedente ha notizia dell'avvio del procedimento mediante una ricevuta consegnata dall'Ente e contenente la data, il numero di Protocollo, il numero progressivo attribuito alla richiesta, la data di scadenza e la firma dell'incaricato.

In sede di prima applicazione del presente Regolamento su tutte le domande di accoglimento non ancora evase deve essere effettuata da parte dell'Ufficio accettazione la verifica del permanere dell'interesse al

ricovero in Residenza mediante comunicazione scritta.

Articolo 8
Valutazione delle domande di accoglimento

Gli accoglimenti sono disposti in base ai principi generali di seguito elencati in ordine di priorità, comunque tenendo conto delle esigenze organizzative dell'Azienda:

1. l'esigenza di rispondere in modo tempestivo ed efficiente alle richieste di residenzialità dei servizi territoriali competenti a situazioni di elevata criticità, in un'ottica di integrazione e di rete dei servizi;
2. il criterio cronologico, compatibilmente con le particolari condizioni di salute del richiedente, con la disponibilità dei posti e con le esigenze e le modalità organizzative della residenza;
3. l'esigenza di garantire l'erogazione di servizi adeguati a favore degli ospiti accolti nel Nucleo N2 e che a seguito del peggioramento delle condizioni di salute rappresentano la necessità di essere trasferiti nel Nucleo N3.

L'esame e la valutazione dei casi critici del territorio, l'indicazione dei percorsi assistenziali e l'ordine di priorità che garantisce il rispetto dei summenzionati principi generali, sono effettuati dall'Unità di Valutazione Distrettuale (UVD). All'Unità di Valutazione Distrettuale partecipa, ai fini della valutazione dei bisogni assistenziali e di una prima elaborazione del programma di interventi, il Responsabile del Governo Assistenziale.

Le richieste pervenute e valutate dall'UVD sono inserite in una Lista d'attesa suddivisa in quattro categorie, rispettivamente per sesso e per tipologia di profilo di bisogno.

Chiunque ne abbia interesse può richiedere all'Ufficio accoglienza la posizione della propria richiesta.

Articolo 9
Modalità di accoglimento

L'autorizzazione all'accoglimento nei Nuclei è disposta dal Responsabile del Governo Assistenziale.
Gli uffici provvedono a contattare il soggetto che ha sottoscritto (richiedente) la domanda di accoglimentoal recapito ivi indicato per comunicare la disponibilità del posto resosi libero.

Il richiedente è tenuto a confermare l'accettazione del posto entro le ore 12.00 del giorno successivo alla comunicazione della disponibilità.

Nel caso in cui la persona interessata all'ingresso in residenza, o chi per essa, non esprima parere favorevole o non sottoscriva il contratto di accoglienza, la richiesta sarà mantenuta in graduatoria ma il richiedente potrà essere ricontattato solo dopo trenta giorni dal rifiuto. Al terzo rifiuto la domanda sarà cancellata dalla lista d'attesa e qualora sussista ancora l'interesse all'accoglimento dovrà essere ripresentata una nuova istanza di accoglimento.

La rinuncia al posto deve comunicata per iscritto, ha carattere definitivo e comporta l'eliminazione dalla graduatoria della domanda e l'archiviazione della stessa.

La retta di accoglienza verrà applicata a partire dal giorno successivo alla conferma telefonica.

E' facoltà del richiedente chiedere che il posto venga riservato per un periodo non superiore a 20 giorni. In tal caso viene richiesto il pagamento del 75% della retta applicata.

Il giorno successivo alla conferma telefonica il richiedente è tenuto a presentarsi presso l'Ufficio accettazione per la firma del contratto. In caso contrario egli perde il diritto al posto e all'inserimento nella Lista d'attesa.

Qualora, dopo la firma del contratto l'ospite/cliente, per qualsiasi motivo, non venga accolto, si provvederà comunque a fatturare la retta per le giornate di prenotazione effettuate.

Articolo 10
Documentazione da consegnare al momento dell'accoglimento

All'atto dell'accoglimento in residenza dovrà essere presentata la seguente documentazione:

1. dichiarazione sostitutiva di certificazioni ai sensi dell'art. 46 del Dpr 445/2000 attestante lo statodi famiglia, la residenza, l'identificazione della paternità e della maternità;
2. fotocopia del codice fiscale;
3. tessera sanitaria con eventuale esenzione ticket aggiornata;
4. documento d'identità valido provvisto di foto;
5. versamento in c/cauzioni a termini del successivo articolo 27;
6. eventuale verbale di invalidità civile (o in mancanza copia della richiesta);
7. eventuale autorizzazione per presidi sanitari;
8. altra documentazione sanitaria relativa alla storia clinica ed assistenziale.

Qualora l'interessato non sia in grado di rendere l'autocertificazione di cui al punto 1) i soggetti che abbiano diretta conoscenza degli stati e delle qualità personali richiesti, potranno certificarli mediante la dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, prevista dall'art. 47, c. 2 del Dpr 445/2000.

L'Azienda predispone la modulistica necessaria a rendere la dichiarazione sostitutiva di certificazioni o di atto di notorietà.

Gli Uffici amministrativi si attiveranno presso l'Anagrafe del Comune competente per ottenere i certificati attestanti le circostanze di cui al precedente punto 1) qualora il richiedente non sia in grado di autocertificarli e nessun altro soggetto ne abbia conoscenza.

Per quanto previsto dalla normativa relativa al regolamento anagrafico della popolazione residente il Direttore generale è tenuto a comunicare all'ufficio anagrafe del Comune di Venzone l'avvenuto accoglimento entro il termine di 20 giorni dalla data effettiva di entrata in residenza.

All'atto dell'accoglimento la persona che si impegna al pagamento delle rette è tenuto a firmare il contratto che disciplina il rapporto giuridico con l'Azienda.

Gli accoglimenti, salvo situazioni particolari, saranno effettuati in residenza al mattino in orario d'Ufficio.

Il giorno dell'ingresso la persona anziana dovrà, se possibile, essere accompagnato da un familiare o da una persona di riferimento per poter fornire ogni utile informazione sulle abitudini, condizioni di salute e consuetudini e per concordare le modalità idonee a favorire l'ambientamento. Al familiare o alla persona di riferimento vengono inoltre fornite tutte le necessarie informazioni per favorire il mantenimento del contatto (orari di visita, programmazione delle attività, visita degli spazi collettivi e del Nucleo assegnato, ecc.).

Viene programmato un periodo iniziale di osservazione durante il quale si rilevano i bisogni assistenziali, le reazioni e i comportamenti rispetto al nuovo contesto e si raccolgono utili elementi per definire il Piano Assistenziale Individuale.

In occasione dell'accoglienza viene istituita per ogni ospite:

1. **cartella amministrativa** contenente i dati anagrafici ed economici della persona ospitata, delle notizie essenziali relative alla procedura di accoglimento, alla permanenza in comunità;
2. **cartella sanitaria/infermieristica** : contenente le informazioni di carattere sanitario e del bisogno assistenziale della persona accolta.

   Ai sensi delle disposizioni legislative in materia di protezione dei dati personali, l'Azienda è tenuta alla riservatezza e alla corretta conservazione delle informazioni e dei documenti personali dell'Ospite che sianoconservati agli atti o delle quali si sia comunque venuti a conoscenza.

Articolo 11
La valutazione multidimensionale e il Piano Assistenziale Individuale

Per garantire una corretta valutazione del bisogno assistenziale e la predisposizione di un adeguato sistema di risposte assistenziali, entro 30 giorni dall'accoglimento viene elaborato in sede multidisciplinare il Piano Assistenziale Individuale.

Il PAI comprende gli aspetti clinico-sanitari, la valutazione degli operatori che quotidianamente si prendono cura della persona anziana, gli interventi eventualmente necessari (per esempio, la valutazione degli interventi di riabilitazione o riattivazione ad opera del fisioterapista). Evidenzia anche aspetti inerenti la sfera affettivo-relazionale e linguistico-comunicativa. La stesura avviene con il contributo di tutti gli operatori coinvolti (medici, infermieri, OSS, fisioterapisti, psicologo, ecc.). Sono chiaramente necessarie l'integrazione e la condivisione con il nucleo famigliare. Il PAI individua gli obiettivi di cura e assistenza che l'équipe multidisciplinare che si prende carico del soggetto intende perseguire. Tali obiettivi sono soggetti a verifica e adeguamento periodico e devono essere quindi misurabili e quantificabili.

Articolo 12
Accoglimenti temporanei

L'Azienda può accogliere persone anziane per periodi di tempo limitato che non può essere inferiore ai 30 gg., con pagamento anticipato della retta per tutto il periodo di permanenza ovvero versamento della cauzione di cui al successivo art. 20 e pagamento della differenza al ricevimento della fattura.

Per gli accoglimenti temporanei gli interessati utilizzano la documentazione di cui al precedente articolo 5.

Articolo 13
Dimissioni

La dimissione dalla residenza può avvenire per:

- volontà dell'ospite/cliente o dei suoi familiari o degli Enti che sostengono la retta di accoglienza;
- accertamento di patologie ritenute non congrue con l'organizzazione e con la tipologia di servizi offerti, che richiedono particolari interventi terapeutici o riabilitativi e non permettono l'ulteriore permanenza presso la residenza;
- problematiche comportamentali dell'ospite/cliente non compatibili e non congrue con la normale vita comunitaria all'interno della residenza, che permangano anche a seguito di reiterati richiami;
- violazione delle regole disciplinari vigenti;
- insolvenza nel pagamento delle rette dovute per un periodo superiore ai 60 giorni.

La dimissione può avvenire inoltre nei seguenti casi:

- qualora dopo rinnovati richiami l'ospite/cliente o i famigliari, o le persone incaricate dai famigliari di assisterli mantengano un comportamento contrastante con le norme del presente regolamento, ovvero arrechino pregiudizio o grave disturbo agli ospiti ed alla comunità, oppure si rendano responsabili, ai danni di altri ospiti o del personale, di reati contro l'incolumità della persona;
- qualora l'anziano e/o i famigliari non concordino con le prescrizioni mediche e seguano direttive diverse o personalistiche;
- qualora, pur avendo effettuato ogni utile tentativo di conciliazione tra le parti, il rapporto di fiducia sia venuto a mancare tra il personale (Responsabile del governo assistenziale, Infermieri ed OSS) ed i famigliari.

Articolo 14
Dimissioni volontarie

Le dimissioni volontarie possono essere effettuate in qualsiasi momento e devono essere presentate dall'ospite stesso o da familiare di riferimento, dal tutore o altra persona autorizzata ad agire persuo conto o

dall'Ente che ha presentato la richiesta di accoglienza, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni.
In caso di mancato preavviso entro i termini summenzionati sarà applicata una penale corrispondente alla retta giornaliera di accoglienza moltiplicata per i giorni di mancato preavviso.

Articolo 15
Dimissioni non volontarie

Nei casi di dimissione non volontaria questa viene disposta, con provvedimento motivato, dalla Presidente dell'Azienda, previa effettuazione degli opportuni accertamenti e a seguito di consultazione con l'Equipe per la gestione integrata dei servizi (e ove ritenuto necessario con l'U.V.D.), con verifica delle soluzioni assistenziali alternative**.**
L'avvio del procedimento di dimissione viene comunicato all'ospite/cliente o suoi familiari o Enti di riferimento per consentire la partecipazione ed il contraddittorio con gli stessi e la ricerca della più idonea sistemazione possibile della persona in dimissione.
Una volta adottata la decisione relativa all'allontanamento sarà comunicata all'ospite/cliente e/o ai soggetti di riferimento con almeno 15 giorni di anticipo

Art. 16
Assenze temporanee e conservazione del posto

La persona anziana che desideri assentarsi per qualche giorno dalla residenza o i famigliari che intendono accoglierlo presso altro domicilio dovranno darne comunicazione preventiva al Responsabile del Governo assistenziale o al personale infermieristico, utilizzando l'apposita Modulistica e indicando la durata dell'assenza ed il termine previsto per il rientro.
Resta inteso che, accogliendo la residenza anche soggetti non autosufficienti, la volontà cosciente ed autonoma di allontanamento viene manifestata da parte dei parenti responsabili o dei tutori dell'Ospite.
In caso di assenza la retta giornaliera di accoglienza viene ridotta del 25%.

Articolo 17
Decesso

In caso di decesso di un ospite, i famigliari o gli obbligati civilmente agli alimenti, ai sensi dell'articolo 433 del C.C., dovranno provvedere alle onoranze funebri.
Gli stessi dovranno inoltre, entro una settimana, consentire all'Azienda di restituire gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto, agli effettivi aventi diritto, che abbiano presentato la documentazione necessaria alla loro individuazione.
Nel caso in cui non ci siano famigliari obbligati civilmente, si provvederà nelle forme previste dalla legge.
Trascorso tale termine l'Azienda declina ogni responsabilità per danni che possano derivare dal mancato ritiro degli stessi.

PARTE TERZA

PERMANENZA NELLA RESIDENZA

Articolo 18
Assegnazione dell'unità dell'Ospite

L'accoglimento comporta la sistemazione in stanze con il numero di posti letto prestabiliti, in relazione alla disponibilità di posti liberi ed alla retta fissata.
Ciascun ospite/cliente dispone di un letto, un armadio e un comodino, che ha il dovere di mantenere in buono stato di conservazione. Analogo dovere è riferito alla propria stanza e agli spazi comuni, agli arredi e alle suppellettili, agli impianti e alle apparecchiature che vi sono installate.
L'ospite/cliente è tenuto a:

- adeguarsi alle richieste e alle prescrizioni stabilite dall'Azienda, al fine di garantire il corretto utilizzo degli spazi e degli arredi della residenza. A tal fine è tenuto a segnalare al personale l'eventuale cattivofunzionamento degli impianti e delle apparecchiature e a consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dall'Azienda di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;
- risarcire i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

Possono essere disposti dei trasferimenti all'interno della residenza, tenuto conto dell'interesse primario dell'ospite/cliente, sentito il parere degli operatori e per decisione insindacabile del Responsabile del governo assistenziale nei seguenti casi:

- variazione del livello di assistenza sanitaria;
- evoluzione delle necessità assistenziali e/o sanitarie della persona anziana;
- esigenze di riorganizzazione dei Nuclei assistenziali;
- difficoltà di convivenza tra ospiti.

Articolo 19
Dotazione personale dell'Ospite

Ogni ospite/cliente dovrà essere provvisto, fin dal momento del suo ingresso in residenza, dei necessari articoli da toeletta per uso personale. Dovrà inoltre essere dotato dei capi d'abbigliamento e di biancheria personale indicati nell'elenco allegato al presente provvedimento.
I familiari sono invitati a curare il necessario reintegro degli articoli da toeletta come pure a provvedere alla sostituzione degli indumenti non più utilizzabili e dovranno applicare su ciascun indumento il numero assegnato (mediante etichetta numerata apposta all'interno di ogni capo nella parte centrale superiore).

Articolo 20
Osservanza delle regole di convivenza, uscite e visite

Gli ospiti-clienti accolti godono della più ampia libertà e del diritto di vivere liberamente all'interno della residenza esprimendo la propria personalità e secondo il proprio stile di vita, nel pieno rispetto del proprio credo religioso e politico.
Le sole limitazioni sono quelle imposte dal loro stato psico-fisico, dal rispetto per gli altri residenti e dall'osservanza delle regole di comportamento e di civile convivenza indispensabili per il corretto svolgimento della vita comunitaria nella residenza.
Compatibilmente con il loro stato di salute, essi possono uscire, sottoscrivendo l'apposito modulo e nelcaso in cui non siano in grado di autodeterminarsi, sotto la responsabilità dei familiari o di chi ne ha la tutela legale, previo accordo con il Responsabile del Governo assistenziale e con l'autorizzazione della Direzione della struttura, indicando il recapito temporaneo e la data del rientro.

Articolo 21
Personalizzazione dell'ambiente

In accordo con l'Azienda, ciascun residente può arredare la propria stanza con quadri, fotografie e piccoli arredi di proprietà personale, per personalizzarla e renderla maggiormente confortevolee gradevole.
Per il rispetto degli altri ospiti e per evitare pericolo e disturbo tali oggetti non dovrannoessere numerosi e

ingombranti.
Nella propria stanza è inoltre consentito l'uso di apparecchi radio e audiovisivi che potranno essere collegati con gli impianti centralizzati (ove questi non sussistano si dovrà usufruire di antenna interna). Tali apparecchi dovranno essere dotati di auricolari o di altri sistemi per l'ascolto individuale al fine di non arrecare disturbo agli altri ospiti. L'utilizzo in orario dedicato al riposo è permesso ponendo particolare attenzione alla quiete e alle esigenze altrui.
Per ragioni di sicurezza è vietato in modo assoluto agli ospiti di far uso nella propria stanza di apparecchiature elettriche di qualsiasi tipo (ventilatori, fornelli, macchine da caffè, ecc.).
Non è consentito tenere in camera cibi e bevande che possano influire negativamente sulle condizioni di salute dei residenti ed igieniche generali dell'ambiente.

Articolo 22
Norme di vita comunitaria e di civile convivenza

Nel rispetto delle esigenze della vita comunitaria gli ospiti-clienti, i familiari e le assistenze esterne si impegnano a:

- adeguarsi alle disposizioni emanate dall'Azienda ed osservarne le regole igienico-sanitarie e di civile convivenza;
- mantenere un comportamento rispettoso delle regole della convivenza in comunità e di buona educazione;
- evitare tutto ciò che può arrecare disturbo alla comunità (con particolare riguardo alle ore di riposo) o essere di intralcio al regolare funzionamento dei servizi;
- rispettare il Piano Assistenziale Individualizzato predisposto dall'equipe della residenza al fine di rispondere adeguatamente ai bisogni dell'ospite/cliente;
- collaborare con l'Azienda secondo un principio di integrazione delle risorse

L'Azienda potrà richiamare al rispetto delle suddette norme, prima verbalmente, poi per iscritto. Dopo un secondo richiamo scritto, può essere dato avvio al procedimento di dimissioni non volontarie di cui all'articolo 15.

Articolo 23
Visitatori e famigliari

L'Azienda favorisce i rapporti delle persone accolte con la comunità di appartenenza e nello stesso tempo facilita la sua integrazione nel nuovo contesto residenziale.
Gli ospiti-clienti possono ricevere visite indicativamente dalle 10.00 alle 11.00 e dalle 15.00 alle 17.00, salvo deroghe autorizzate dalla direzione della struttura. Tale orario può subire delle modifiche qualora vengono evidenziate esigenze di sanità pubblica ovvero assistenziali e familiari individuali.
I visitatori sono tenuti:

- ad osservare un comportamento consono all'ambiente e a non turbare la tranquillità dei residenti;
- ad astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione e al funzionamento dell'Azienda;
- a non appropriarsi di materiali, ausili o farmaci di proprietà dell'Azienda, qualora non esplicitamente autorizzati;
- a mantenere rapporti di reciproco rispetto con il personale, ricordando che eventuali reclami inerenti al servizio dovranno seguire la procedura indicata all'articolo 25;
- ad attenersi ai protocolli e alle limitazioni adottate dall'Azienda in caso di esigenze di sanità pubblica.A tutela degli ospiti accolti e delle responsabilità degli operatori nonché dell'organizzazione aziendale, ai visitatori e ai famigliari è fatto esplicito divieto di:

- portare cibi cucinati a casa, al fine di garantire diete alimentari bilanciate e adeguate alle necessità individuali degli ospiti (in relazione a terapie in atto ed alle condizioni di salute) e tutelare la comunità residenziale (pericolo di tossinfezioni alimentari);
- consegnare farmaci direttamente agli ospiti (in caso di necessità devono essere affidati all'infermiere di turno);
- intervenire nell'assistenza diretta agli ospiti (igiene, bagni assistiti, somministrazione di farmaci ecc.);
- intraprendere iniziative autonome nei confronti dei residenti (tutti sia che si tratti del proprio

familiare che degli altri ospiti) prima di aver consultato il personale sanitario della struttura;

- fare osservazioni o reclami al personale di assistenza. Eventuali disguidi e /o controversie vanno sempre esposti al Responsabile del Governo assistenziale ed alla Direzione;
- divulgare informazioni sulle condizioni di salute degli ospiti-clienti.

Articolo 24
Rapporti con gli operatori

L'ospite/cliente e i suoi famigliari sono tenuti ad intrattenere con gli operatori in servizio rapporti improntati al reciproco rispetto e comprensione non pretendendo da questi alcuna prestazione non prevista dal normale programma di lavoro.
Eventuali segnalazioni relative a comportamenti inadeguati dovranno essere immediatamente comunicate alla Direzione della struttura.
Non sono ammesse mance, compensi e regali di alcun tipo al personale da parte degli ospiti e dei loro famigliari.

Articolo 25
Reclami relativi al servizio

L'Azienda garantisce il diritto degli ospiti-clienti e di tutti cittadini ad esprimere valutazioni, proposte e reclami sui propri servizi attraverso:

- segnalazione presentata al Responsabile del Governo assistenziale;
- utilizzo delle apposite cassette, localizzate nei locali dei servizi;
- segnalazioni al Presidente e al Direttore generale.

Sarà cura della Direzione adottare i provvedimenti necessari atti a rimuovere le criticità segnalate e a migliorare la qualità dei servizi erogati.
Le istanze, segnalazioni e suggerimenti degli ospiti-clienti e dei loro familiari, ricevono una risposta di norma entro 15 giorni dal loro ricevimento.

PARTE QUARTA

RETTE E ALTRI ONERI A CARICO DELL'UTENZA

Articolo 26
Rette

Le rette e gli altri oneri conseguenti all'ospitalità sono determinati entro il 31 dicembre di ogni anno con apposita deliberazione del Consiglio d'Amministrazione.Le rette sono diversificate in relazione al diverso livello di intensità assistenziale determinato con il sistema di valutazione multidimensionale di cui alla normativa regionale e si distinguono nei profili di bisogno specificati all'articolo 3.
L'individuazione definitiva del profilo viene effettuato al termine di un periodo di osservazione non superiore al mese e comunque sulla base dell'esito della scheda VAL.GRAF o altro strumento di valutazione multidimensionale adottato dalla Regione Friuli Venezia Giulia.
Qualora il fabbisogno assistenziale fosse diverso da quello valutato al momento dell'accoglimento sarà modificato il profilo assistenziale e si procederà a darne opportuna comunicazione al soggetto che ha presentato la richiesta di accoglimento. Analoga procedura viene seguita in caso di mutamento delle condizioni di salute dell'ospite.

Le rette sono conteggiate a giorni interi di effettiva presenza e vanno corrisposte entro la prima quindicina del mese successivo a quello a cui si riferiscono, al netto di eventuali contributi regionali, direttamente in contanti presso gli sportelli della Tesoreria dell'ente o mediante bonifico bancario presso la Tesoreria stessa.
Le rette di accoglienza poste a carico di Comuni o altri Enti pubblici il pagamento deve avvenire al ricevimento della relativa fattura.
Sono a carico degli ospiti-clienti gli eventuali oneri per le visite e le cure specialistiche, per le prestazioni assistenziali in caso di ricoveri ospedalieri, nonché per trasporti effettuati dal Servizio Ambulanze della Croce Rossa o dal personale dell'Azienda disposti dal medico e non rimborsabili dal Servizio Sanitario Regionale.
Gli oneri relativi al trasporto per visite o cure mediche presso altre strutture sonoposti a carico degli stessi e sono fissati annualmente dal Consiglio di Amministrazione contestualmente alla determinazione delle rette.
Le spese extra (trasporti per motivi sanitari, ticket sanitari, spese postali o altre di carattere personale) vengono contabilizzate ogni mese ed inserite nella fattura del mese di riferimento.
Qualora il sottoscrittore del contratto di accoglienza non provveda al pagamento delle rette e delle spese entro il termine suindicato è facoltà dell'Azienda dimettere l'utente con le modalità previste dall'articolo 13 dopo aver trasferito in conto rette l'importo della cauzione.
Per i periodi di assenza per qualsiasi causa è possibile la conservazione del posto versando una quota giornaliera ridotta del 25%.
Le medesime modalità saranno applicate anche nel caso di uscite dell'ospite/cliente precedenti alle ore 11.00 e di rientri successivi alle ore 19.00.
E' possibile l'invio della fattura a chi ne faccia espressa richiesta tramite l'utilizzo della posta elettronica o altro sistema. A tal fine il contraente indicherà nel contratto il proprio indirizzo di posta elettronica dove saranno inviate a cura dell'Azienda le fatture mensili. Sarà cura del contraente informare tempestivamente eventuali variazioni dell'indirizzo di posta elettronica.

Articolo 27
Deposito cauzionale

Prima della sottoscrizione del contratto, dovrà essere versato un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità in vigore al momento della sottoscrizione del contratto al lordo dell'eventuale contributo regionale per l'abbattimento della retta di accoglienza.
Qualora i pagamenti delle rette di accoglienza non siano effettuati per due mesi consecutivi, il primo giorno del terzo mese non pagato, l'Azienda procederà ad incamerare il deposito cauzionale trasferendolo in conto retta. In tal caso il deposito cauzionale dovrà essere immediatamente reintegrato e qualora l'importo trattenuto non fosse sufficiente a coprire la somma scoperta si dovrà procedere alla contestuale regolarizzazione del debito residuo.
La cauzione potrà altresì essere utilizzata a titolo di rimborso dei danni subiti in caso di danneggiamento di materiale, mobili, biancheria, ecc. di proprietà dell'Azienda e/o di altri residenti.In caso di dimissioni o decesso, la cauzione verrà rimborsata a chi ha effettuato il versamento. Nel caso di versamento effettuato direttamente dall'ospite/cliente deceduto, la cauzione verrà rimborsata agli eredi legittimi mediante produzione di idonea documentazione da parte di quest'ultimi.

In entrambi i casi la restituzione della cauzione avverrà previa verifica da parte degli uffici amministrativi che tutti i pagamenti relativi all'accoglienza siano stati saldati.
La cauzione prevista dal presente articolo non è dovuta nel caso in cui vi sia un impegno da parte di un ente pubblico alla copertura totale della retta dell'ospite.
Nel caso in cui vi sia una compartecipazione da parte di un ente pubblico al pagamento della retta, la cauzione è dovuta da parte dell'ospite o del suo famigliare in misura proporzionale alla quota di retta a proprio carico.

PARTE QUINTA

DISPOSIZIONI CONCLUSIVE

Articolo 28
Accettazione del regolamento

Copia del presente Regolamento sarà consegnata all'atto della firma del contratto e sarà altresì messa a disposizione presso gli Uffici amministrativi per la consultazione da parte degli ospiti, dei loro familiari, del personale o di altri eventuali interessati.
L'accoglimento presso la residenza comporta la piena e completa accettazione del presente Regolamento e delle sue eventuali successive modifiche ed integrazioni

Articolo 29

Disposizioni in materia di trattamento di dati sensibili

Al momento dell'ingresso il parente e/o la persona anziana saranno informati in merito alle disposizioni in materia di privacy e dovranno firmare l'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili (Modello C allegato al presente Regolamento).

In caso di diniego non si potrà dare corso all'accoglimento presso la residenza.

Il Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Pubblica di servizi alla persona Pio Istituto Elemosiniere "Alberton del Colle", nella persona del suo Legale Rappresentante.

Articolo 30

Richiesta documentazione

La richiesta di documentazione sanitaria dovrà essere formulata esclusivamente dall'interessato o da persona munita di apposita delega scritta utilizzando l'apposito Modello D allegato al presente Regolamento. Nel caso di documentazione riguardante persone decedute, la richiesta può essere effettuata solo dai legittimi eredi.

Entro venti giorni dal ricevimento della richiesta l'Azienda provvederà a rilasciare copia della documentazione richiesta, previo rimborso delle spese di produzione delle copie e di spedizione (qualora richiesta).

Articolo 31

Accettazione del Regolamento

Copia del presente Regolamento sarà consegnata ad ogni ospite/cliente all'atto della firma del contratto.

Negli Uffici aziendali sono disponibili copie del presente Regolamento per la consultazione da parte degli ospiti, dei loro familiari, del personale e di tutti gli altri eventuali interessati.

L'accoglimento presso l'Azienda comporta la piena e completa accettazione del presente Regolamento e delle sue eventuali successive modifiche ed integrazioni.

Articolo 32

Casi non regolamentati

Eventuali circostanze e situazioni non previsti dal presente Regolamento, saranno sottoposte all'esame del Consiglio d'Amministrazione che adotterà le dovute determinazioni.

Articolo 33

Allegati

I Modelli A, B, C e D costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Regolamento.

Articolo 34

Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore il quindicesimo giorno successivo all'avvenuta pubblicazione della deliberazione del Consiglio di Amministrazione di sua approvazione.

Dopo la sua entrata in vigore sono abrogati il Regolamento per l'accoglimento e la permanenza degli ospiti approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 157 dd. 30.12.2019 nonché tutte le altre disposizioni difformi o in contrasto con quelle contenute nel presente atto.