

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“San Giuseppe”
- Roncegno Terme -
(Provincia di Trento)

REGOLAMENTO INTERNO

Approvato con deliberazione del Consiglio d'Amministrazione n. 8/2014
d.d. 12.02.2014

PREMESSA

Il presente regolamento è stato adottato in applicazione delle disposizioni contenute nella L.R. 21 settembre 2005, n. 7 “Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza – aziende pubbliche di servizi alla persona”, D.P.Reg. 13 aprile 2006, n. 3/L “Approvazione del regolamento per il riordino delle I.P.A.B.”, nel D.P.Reg. 13 aprile 2006, n. 4/L “Approvazione del regolamento di contabilità”, D.P.Reg. 17 ottobre 2006, n. 12/L “Approvazione del regolamento di esecuzione della L.R. 21/09/2005, n. 7, relativo alla organizzazione generale, all’ordinamento del personale e alla disciplina contrattuale delle aziende pubbliche di servizi alla persona” nonché nello Statuto dell’A.P.S.P. “San Giuseppe” di Roncegno Terme approvato con deliberazione della G.R. n. 305 di data 23/10/2007.

DISPOSIZIONI GENERALI

Il presente regolamento disciplina le norme generali per l’ammissione nell’A.P.S.P. “San Giuseppe” di Roncegno Terme:

- di persone non autosufficienti non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui, affetti da patologie cronico - degenerative a tendenza invalidante che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere;
- di persone autosufficienti per i quali risulti in minima parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma.

Si prefigge inoltre i seguenti scopi:

- stabilire i diritti, doveri e norme di comportamento degli Ospiti;
- rendere facilmente comprensibile le modalità di gestione delle varie attività che vengono svolte all’interno dell’A.P.S.P.;
- facilitare la vita comunitaria degli Ospiti.

APPLICAZIONE DELLE NORME REGOLAMENTARI

Gli Ospiti, i loro familiari e/o referenti sono tenuti al rigoroso rispetto delle norme del presente regolamento.

L’Ospite, i loro familiari e/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 da parte del Direttore ed infine all’allontanamento.

CAPO PRIMO **Norme per l’accoglienza**

Art. 1 Ammissioni ospiti non autosufficienti U.V.M. convenzionati con A.P.S.S.

L’ammissione di persone in condizioni psico-fisiche di non autosufficienza in posti letto autorizzati e convenzionati con l’Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari avviene secondo quanto disciplinato dalle vigenti normative provinciali in materia.

L’accesso alla RSA avviene pertanto su indicazione di apposita commissione del Distretto Sanitario denominata Unità di Valutazione Multidisciplinare, in sigla U.V.M. – che viene attivata dal Medico di Base della persona interessata all’ammissione o dall’Assistente Sociale territorialmente competente oppure, infine dal Medico dell’Ospedale presso cui l’interessato è degente.

L’U.V.M. comunica all’Amministrazione il nominativo dell’ospite ammesso.

Il Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari, fissa, se possibile, in relazione ai tempi di accoglimento la data del colloquio pre -ingresso con la presenza dei familiari.

Qualora i familiari desiderassero posticipare l'entrata dell'ospite rispetto alla data stabilita dall'Amministrazione (massimo 3 giorni), saranno tenuti a corrispondere alla RSA una retta di prenotazione del posto letto stabilita annualmente dal C.d.A.

Per quanto attiene l'accesso di ospiti non autosufficienti in posti letto autorizzati ma non convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari si rimanda a regolamento specifico.

Art. 2 Ammissioni ospiti non autosufficienti autorizzati ma non convenzionati A.P.S.S.

L'ammissione di persone in condizioni psico-fisiche di non autosufficienza in posti letto autorizzati ma non convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari avviene secondo quanto disciplinato dall'apposito regolamento .

Art. 3 Ammissioni ospiti autosufficienti

L'ammissione di persone in condizioni di autosufficienza psico-fisica avviene tenendo conto delle condizioni generali di salute, della situazione familiare personale, della residenza, della data di presentazione della domanda. La domanda dovrà essere presentata all'A.P.S.P. "San Giuseppe" compilando gli appositi modelli predisposti e disponibili presso l'ufficio amministrativo dell'Azienda:

- domanda di ammissione;
- quadro clinico (a cura del medico curante).

L'Azienda appena verificata la disponibilità del posto letto (casa soggiorno), procede nel modo seguente:

- comunica detta disponibilità, anche telefonicamente e si accorda per un colloquio pre-ingresso con la presenza dell'ospite e/o familiari teso a valutare la sussistenza dei presupposti per la vita di comunità;
- l'interessato dovrà quindi confermare o rifiutare l'accettazione del posto, la conferma prevede l'occupazione del posto assegnato entro un giorno.

Dal giorno dell'accettazione, decorre la retta per mantenimento del posto letto fissata di anno in anno con deliberazione del Consiglio d'Amministrazione;

Art. 4 Colloquio

Al fine di acquisire le necessarie informazioni sulle condizioni psico-fisiche del nuovo Ospite e per illustrare l'organizzazione dei servizi socio-assistenziali e generali presenti all'interno dell'A.P.S.P., verrà effettuato un colloquio, possibilmente prima dell'ingresso.

Tale colloquio pre-ingresso con l'Ospite stesso e/o con i familiari/referenti è suddiviso in due momenti:

- 1 una prima parte, curata dal Coordinatore e/o dall'Infermiere Pro.le per quanto riguarda gli aspetti sanitari e socio assistenziali necessari per compilare la scheda di presentazione dell'Ospite. In tale sede si illustrano i servizi erogati, le persone di riferimento.
- 2 una seconda parte, curata dall'Ufficio Ospiti, per quanto riguarda gli aspetti amministrativi ed informazioni generali.

Art. 5 Documentazione amministrativa necessaria

Al momento dell'ingresso l'Ospite è tenuto a presentare alla Amministrazione i seguenti documenti:

- carta d'identità valida;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- tessera esenzione ticket;
- fotocopia di eventuale verbale di riconoscimento dell'invalidità o copia della domanda presentata;
- fotocopia di eventuale prescrizione di ausilio;

E' tenuto quindi:

- ad indicare il nominativo e l'indirizzo di un familiare di riferimento per qualsiasi comunicazione ed esigenza;
- nel caso di interdizione, indicare le generalità del tutore e copia del decreto di nomina da parte dell'Autorità Giudiziaria;
- l'eventuale indicazione delle generalità complete di curatori, procuratori , ecc...,con allegata copia del relativo atto di nomina;
- a produrre impegnativa al pagamento della retta da parte dell'ospite e/o familiare;

L'Ufficio competente riceve i documenti dell'Ospite.

Art. 6 Procedura di accoglienza

All'atto dell'ingresso nella R.S.A. il personale incaricato accoglie l'ospite e lo accompagna nella stanza.

Il Medico della struttura sottopone il nuovo entrato a visita medica e raccoglie le informazioni sanitarie necessarie all'attivazione della cartella clinica.

Art. 7 Cartelle personali Ospiti

All'ingresso dell'Ospite verrà predisposto un "Fascicolo cliente" contenente i dati anagrafici ed amministrativi.

Dovrà altresì essere predisposta una "Cartella sanitaria" a cura del servizio medico-infermieristico, con i dati riguardanti la situazione sanitaria dell'Ospite all'atto dell'ingresso, una "Cartella fisioterapica" a cura del servizio fisioterapico e una "Cartella animativa" a cura del servizio animativo. Ogni servizio sarà responsabile della corretta tenuta della cartella e dei relativi aggiornamenti (anche in modalità informatizzata).

L'A.P.S.P. deve assicurare che tutte le informazioni relative all'Ospite siano opportunamente acquisite, registrate e rese disponibili alle funzioni interne interessate, tenuto conto della normativa sulla privacy.

Art. 8 Retta di degenza

La controprestazione richiesta all'Ospite per l'erogazione dei servizi offerti dall'Azienda è costituita dalla retta giornaliera di degenza.

L'importo della retta residenziale, addebitata di norma con cadenza mensile, deve essere versato dai soggetti obbligati entro il quindicesimo giorno del mese successivo a quello di riferimento.

L'ammontare della retta giornaliera di degenza viene stabilita ogni anno dal Consiglio di Amministrazione con proprio provvedimento.

Eventuali servizi non previsti per la generalità degli Ospiti potranno essere forniti con l'applicazione di tariffe aggiuntive calcolate sulla base dei relativi costi;

La retta di degenza potrà subire variazioni in corso d'anno, motivate nel provvedimento adottato dal Consiglio d'Amministrazione.

Può essere altresì prevista una riduzione sulla retta giornaliera di degenza per gli Ospiti che si assentano dall'Istituzione per ricovero ospedaliero, rientro temporaneo al proprio domicilio, secondo le modalità indicate dal Consiglio di Amministrazione nel provvedimento che annualmente approva le rette di degenza.

La quota di riduzione della retta giornaliera di degenza è di esclusiva competenza del Consiglio d'Amministrazione.

Le uscite temporanee e il rispettivo rientro, devono essere comunicate al Coordinatore dei Servizi socio/sanitari e Assistenziali o al personale infermieristico

L'Azienda rimane estranea a qualsiasi rapporto patrimoniale fra gli Ospiti ed i terzi. Non si assume quindi alcuna responsabilità ed alcun onere per quanto concerne la trattazione di pratiche patrimoniali, fiscali e giuridiche in genere, di competenza degli Ospiti.

Art. 9 Impegnativa di pagamento

Prima dell'accoglimento dell'ospite dovranno essere prodotti i seguenti documenti:

- sottoscrizione dell'impegnativa di pagamento della retta e degli oneri di residenzialità da parte del residente o dal parente/referente del medesimo.

in alternativa :

- impegno dell'Amministrazione interessata al pagamento della retta residenziale in caso di persona indigente ed inabile al lavoro , priva di congiunti tenuti a prestare gli alimenti ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile

Art. 10 Integrazione della retta da parte del Comune di provenienza

L'Ospite che intende richiedere l'inserimento nella struttura e non ha un sufficiente reddito personale e se anche i parenti "tenuti all'obbligo degli alimenti" versano in condizioni di indisponibilità economica, può presentare domanda per l'integrazione del pagamento della retta residenziale al proprio comune di provenienza, il quale, in base a specifico Regolamento, stabilirà la possibilità o meno di impegnarsi nel pagamento dell'integrazione della retta residenziale.

In tal caso, la direzione dell'A.P.S.P. , predisporrà l'accoglienza dell'Ospite nella struttura, solo dopo il ricevimento dell'impegno della spesa da parte del Comune.

Art. 11 Accordi per pagamento retta

L'Azienda rimane pure estranea agli accordi ed alle successive determinazioni tra gli Ospiti e i familiari tenuti agli alimenti ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile ed i Comuni obbligati ai sensi dell'art. 6 della legge 8 novembre 2000, n. 328, circa le quote a carico dei rispettivi obbligati per il regolare pagamento delle rette residenziali.

Tali determinazioni verranno comunicate dall'interessato, o dal Comune obbligato, all'Amministrazione dell'A.P.S.P. che ne curerà l'esatto rispetto.

Art. 12 Inadempienza

L'inadempienza degli obblighi di cui all'art. 5 implica la non accettazione presso l'A.P.S.P.

CAPO SECONDO

Gestione del posto letto

Art. 13 Posto letto

A ciascun Ospite, all'atto dell'ingresso, viene assegnato il posto letto.

L'individuazione e l'assegnazione del posto letto è di competenza del Coordinatore dei Servizi Socio Sanitario , in alternativa, del personale all'uopo referente.

Art. 14 La stanza dell'ospite

All'ospite viene assegnata, al momento dell'accoglimento, compatibilmente alla disponibilità dei posti e, tenuto conto, per quanto possibile, delle esigenze personali.

Compatibilmente con gli orari previsti e nel rispetto della eventuale altra persona convivente, ogni Ospite può ricevere nella propria stanza le visite che riterrà opportune, ricordando peraltro che nella struttura sono a disposizione spazi comuni nei quali intrattenere i suoi invitati.

E' inoltre possibile, a richiesta, utilizzare apposito ufficio, dove potere esercitare la propria privacy, per impegni di carattere amministrativo o giuridico.

E' fatto divieto:

1. Tenere un comportamento che arrechi un volontario disturbo agli altri Ospiti;
2. Gettare oggetti o alimenti dalla finestra;
3. Usare apparecchi elettrici per il riscaldamento, fornelli ed ogni altro utensile potenzialmente pericoloso;
4. Tenere in deposito alimenti deteriorabili;
5. Tenere nelle stanze animali di qualsiasi specie;
6. Stendere alle finestre capi di biancheria;
7. Asportare dalla sala da pranzo o dai locali comuni altro oggetto che costituisca corredo della sala e dei locali stessi;
8. Gettare nel water, bidet o lavabo qualsiasi materia che possa otturare o nuocere al funzionamento delle condutture;
9. Usare apparecchi e/o qualsiasi altro mezzo od attrezzatura rumorosi che possano arrecare disturbo agli altri Ospiti;
10. Fumare nella stanza dell'Ospite e nei locali dove è vietato.

Si evidenzia che la responsabilità per danni causati è a carico dell'Ospite che ha disatteso i presenti divieti.

I cambi di stanza sono effettuati al fine di favorire i rapporti dell'Ospite con la famiglia, gli altri Ospiti o per esigenze relazionali, assistenziali o sanitarie.

La proposta di spostamento di un Ospite può essere attivata dal Coordinatore Sanitario, dall'Infermiera Professionale o dal personale all'uopo incaricato. Il Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari , l'Infermiere professionale o il personale all'uopo incaricato avrà cura, inoltre, di avvisare i familiari prima dell'effettivo spostamento.

Il Coordinatore analizza le ragioni delle eventuali richieste degli Ospiti e l'opportunità dello spostamento. Definisce le soluzioni ritenute più opportune e valuta l'accoglimento o il diniego della richiesta, dandone comunicazione al richiedente, illustrando le motivazioni e le valutazioni espresse dai diversi Responsabili.

CAPO TERZO

Gestione delle attività - servizi

Art. 15 Servizi a favore dell'Ospite

Gli Ospiti ammessi in A.P.S.P. ai sensi degli art. 1 e 2 del presente regolamento, fruiscono dei servizi di carattere residenziale, alberghiero, socio-assistenziale, sanitario e riabilitativo.

Gli Ospiti ammessi in A.P.S.P. in posto letto di Casa di Soggiorno ai sensi dell'art. 3 del presente regolamento fruiscono esclusivamente dei soli servizi alberghieri

Per tutto quanto non previsto si rimanda alla Carta dei Servizi.

Art. 16 Direzione

La Direzione dell'A.P.S.P. provvede, anche attraverso il personale preposto, al buon andamento di tutti i servizi per il miglior benessere degli Ospiti. In particolare:

- cura l'accoglimento dei nuovi utenti, occupandosi del loro ingresso e del loro inserimento nella vita comunitaria;
- gestisce tutte le attività ed i servizi volti alla realizzazione dei fini generali della residenzialità;
- dopo l'accoglimento, pone in atto ogni utile iniziativa che possa agevolare l'Ospite nel superamento delle difficoltà psicologiche connesse con il mutamento delle sue abitudini di vita, aiutandolo ad inserirsi nella comunità;
- dirige, sovrintende e controlla l'attività di tutti i servizi;
- riceve gli Ospiti per le loro esigenze.

Art. 17 Orari

L'A.P.S.P. è una struttura aperta. Per necessità organizzative e di sicurezza l'orario di apertura è fissato dalle ore 8.00 alle 20.00. L'orario è esposto all'entrata della sede dell'Azienda. Eventuali visite fuori orario potranno essere di volta in volta autorizzate dalla Direzione

Art. 18 Flessibilità degli orari

Compatibilmente con le esigenze e l'organizzazione dell'A.P.S.P., gli orari di accesso ai vari servizi e alle varie attività possono subire delle variazioni anche su esplicita richiesta da parte di un Ospite o di un suo familiare

Art. 19 Presenza dei vertici istituzionali

Il Direttore è disponibile a ricevere Ospiti, familiari, personale dipendente e cittadini fissando un appuntamento presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è possibile fissare un appuntamento per incontrare il Presidente.

Art. 20 Riservatezza

Tutte le notizie relative alla salute degli Ospiti vengono rilasciate solo alle persone interessate. E' comunque garantito il massimo riserbo dei dati nel rispetto delle regole di riservatezza previste dalle disposizioni normative.

Art. 21 Progetto Assistenziale Individualizzato

L'equipe di nucleo ha il compito di valutare la natura del bisogno socio-assistenziale e sanitario degli Ospiti per elaborare il Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) più appropriato. Al momento dell'ingresso dell'Ospite, l'equipe prende in carico il soggetto analizzando, non solo la sua condizione di salute fisica, ma anche i suoi bisogni sociali, animativi ed assistenziali in genere. Con le valutazioni così raccolte viene redatto il P.A.I. ; lo stesso viene poi periodicamente verificato e aggiornato. Alla redazione del primo P.A.I. o eventualmente al bisogno viene coinvolto l'Ospite, se in grado, il familiare/referente dello stesso.

Art. 22 Visite mediche e specialistiche

Per visite specialistiche od esami strumentali da eseguirsi fuori dalla Struttura e per eventuali ricoveri ospedalieri, è richiesta la presenza di un familiare che si faccia carico del trasporto, della compagnia, custodia e cura all'Ospite durante la visita e durante l'eventuale ricovero ospedaliero. Al fine di agevolare le famiglie in questo compito, le date e gli orari degli appuntamenti verranno, per quanto possibile, comunicati con anticipo.

Per gli anziani disabili ed impossibilitati alla deambulazione autonoma, l'Azienda Sanitaria provvede al trasporto degli stessi con ambulanza. Rimangono a carico dei familiari l'accompagnamento e la custodia dell'Anziano presso Strutture esterne alle R.S.A.

Art. 23 Valori e Beni Personali

L'A.P.S.P. non gestisce alcun servizio di custodia dei beni/valori degli Ospiti, pertanto declina ogni e qualsiasi responsabilità per valori e/o beni personali di proprietà dell'ospite.

Art. 24 Servizio di Lavanderia e Guardaroba e Stireria

L'Azienda provvede, attraverso il servizio di lavanderia , guardaroba e stireria , alla cura ed alla pulizia del vestiario e della biancheria degli Ospiti.

La Coordinatrice dei Servizi Socio Sanitari, in sede di colloquio precedente all'entrata, consegna ai familiari l'elenco degli indumenti necessari per la permanenza nella struttura dell'ospite, specificando che per i capi delicati (tra cui la lana) l'Amministrazione non si assume il rischio di lavaggio. Esclusivamente per questi capi i familiari possono comunque assumersi l'onere di lavare personalmente gli indumenti personali.

I capi di vestiario dovranno essere consegnati il giorno dell'ingresso dell'Ospiti e verranno contrassegnati con il suo nominativo.

In caso di uscita/trasferimento dell'Ospite il Referente OSS provvederà ad informare il reparto lavanderia – guardaroba.

Nel caso di sostituzione di capi logori o nel caso si ravvisi la necessità di integrazione del guardaroba personale dell'ospite, il personale all'uopo incaricato avverte i familiari dell'Ospite che provvederanno alla consegna dei nuovi indumenti.

Ogni nuovo indumento che il parente consegnerà nel periodo di permanenza del proprio familiare dovrà essere consegnato esclusivamente al personale all'uopo incaricato per essere segnato con apposita etichetta distintiva, in quanto l'Amministrazione non risponde dei capi senza etichetta.

Qualora dovessero pervenire alla lavanderia capi non contrassegnati con etichetta non leggibile, saranno conservati a disposizione dei parenti per un massimo di 45 giorni, trascorsi i quali saranno considerati senza legittimo proprietario e liberamente utilizzabili dalla Amministrazione.

Art. 25 Servizio Ristorazione

Gli orari per la consumazione dei pasti sono esposti in sala da pranzo.

L'Amministrazione garantisce un servizio di mensa rispettoso dei corretti principi dietetici sia di esigenze derivanti da patologie specifiche.

Viene offerto agli Ospiti un menù diversificato nell'ambito della tradizione gastronomica locale.

I pasti vengono distribuiti in sala da pranzo e ai piani. Solo in casi particolari, valutati e concordati con il Coordinatore Sanitario e con personale all'uopo incaricato, il pasto potrà essere servito nella stanza dell'assistito.

Non è consentito a familiari od amici l'accesso alla sala da pranzo durante la consumazione dei pasti, fatta eccezione per i casi in cui è necessaria l'assistenza dell'Ospite e comunque previa autorizzazione, nel rispetto delle norme igieniche .

Art. 26 Servizio Riabilitativo

E' missione del servizio riabilitativo delle R.S.A. il mantenimento o il recupero della capacità motorie, cognitive e di orientamento dell'utente, che si realizza mediante:

- l'individuazione e l'attuazione degli interventi riabilitativi appropriati in riferimento alle diagnosi effettuate dal Medico;
- l'elaborazione di programmi multidisciplinari di riabilitazione individuali e collettivi;
- lo svolgimento di attività di supporto, consulenza e formazione del personale addetto all'assistenza al fine di garantire continuità al recupero ed al mantenimento della capacità motoria degli utenti;
- la collaborazione nell'attività di individuazione e fornitura di presidi, attrezzature, ortesi e protesi necessari alla riabilitazione degli utenti;
- la responsabilità nel garantire la corretta e costante applicazione delle procedure di mobilizzazione e corretto posizionamento degli utenti.

Art. 27 Servizio Cura della Persona

Presso la struttura vi è un servizio di cura alla persona che garantisce prestazioni da podologo e parrucchiere .

Art. 28 Libertà di culto

- L'A.P.S.P. tutela e garantisce la piena libertà di culto a tutti gli ospiti nel rispetto della privacy e dell'organizzazione della struttura.

Art. 29 Animazione socio culturale e ricreativa

L'Animazione riveste un ruolo fondamentale nella vita della residenza, interessandosi della sfera più personale e affettiva della persona.

Il servizio di animazione realizza diverse attività ludico-ricreative, culturali, di socializzazione, di riattivazione psico-sociale, di terapia occupazionale, attraverso percorsi di gruppo e/o individualizzati finalizzati al recupero e al mantenimento psichico, sociale e relazionale dei residenti.

Nell'ambito del servizio di animazione, il lavoro degli operatori, oltre allo svolgimento delle attività previste dal programma, consiste soprattutto nel mantenere e sviluppare rapporti quotidiani con gli Ospiti, e favorire la socializzazione tra di loro.

Art. 30 Vita quotidiana

La persona residente può esprimersi in piena autonomia e libertà, nel rispetto delle esigenze determinate dal normale svolgimento della vita comunitaria e del proprio stato di salute.

L'Ospite è agevolato nel condurre una serena e civile convivenza, come pure è facilitato e incoraggiato l'instaurarsi tra gli utenti di un clima di comprensione e solidarietà.

La R.S.A. privilegia il rapporto degli Ospiti con i familiari, gli amici e la comunità.

Sono agevolate le visite e i rientri in famiglia, in caso di ricorrenze e quando l'Ospite e i familiari lo desiderino. Durante l'assenza cessa ogni responsabilità dell'A.P.S.P. per eventuali danni subiti o provocati dall'Ospite.

Per i casi particolari, valutati dal Medico Coordinatore, sarà possibile concedere permessi ai familiari per assistenza notturna.

Non sono consentite limitazioni della libertà personale se non per gravi e comprovati motivi.

Nei confronti di soggetti sottoposti a provvedimento di interdizione giuridica, gli stessi potranno allontanarsi dalla Struttura soltanto se autorizzati od accompagnati dal tutore legale o da persona da lui incaricata.

Agli ospiti in particolari condizioni fisiche o psichiche, sentito il parere del Coordinatore Sanitario, può essere consentita la possibilità di allontanarsi dalla Struttura solo se accompagnati da familiari o da persone incaricate dagli stessi.

CAPO QUARTO

Diritti e doveri degli Ospiti e dei loro familiari/referenti

Art. 31 Rapporti con gli Ospiti – responsabilità

Gli Ospiti hanno la completa libertà di azione e di movimento, con le sole limitazioni di cui al presente regolamento e l'A.P.S.P. non può limitarla, salvo i casi esplicitamente rilevati e comunicati allo stesso dai competenti organi giudiziari e/o sanitari.

Di conseguenza l'Amministrazione dell'A.P.S.P. non risponde di eventuali danni arrecati a se stessi o a terzi durante le uscite individuali effettuate spontaneamente dagli stessi.

Le uscite degli Ospiti 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.

Art. 32 Diritti degli Ospiti

Ogni Ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Le prestazioni sono ispirate al principio di uguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del P.A.I. per ogni Ospite. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine di sesso, razza, religione e opinioni politiche.

L'A.P.S.P. si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno.

Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli Ospiti e dei loro familiari.

Art. 33 Diritto all'informazione e alla partecipazione

L'A.P.S.P. assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fondamentale la chiarezza e la tempestività d'informazione. L'informazione e la partecipazione viene realizzata attraverso riunioni, rilevazioni di gradimento, sito internet e attraverso incontri periodici con gli Ospiti e i familiari/referenti degli stessi. In armonia con i principi di trasparenza e partecipazione l'A.P.S.P. ha previsto la costituzione di un Comitato Ospiti e loro familiari.

Art. 34 Doveri degli Ospiti

Durante il soggiorno all'interno dell'A.P.S.P. gli Ospiti 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 dell'A.P.S.P.

Dovranno essere altresì osservate le regole d'igiene comune e personale, comportandosi in ogni circostanza secondo le regole di buona educazione.

Chi arreca ripetutamente disturbo agli Ospiti conviventi o si rende responsabile di atti di violenza nei confronti degli stessi o del personale ed ostacola il buon andamento dell'A.P.S.P., potrà, con motivato provvedimento del Consiglio d'Amministrazione, essere dimesso dall'A.P.S.P.

Di eventuali danni causati il responsabile sarà tenuto a rispondere a norma di Legge.

Art. 35 Divieti

La Direzione fa divieto di portare alcolici agli Ospiti e alla somministrazione di qualsiasi cibo non confezionato, bevanda o farmaco proveniente dall'esterno, al fine di poter effettuare un maggior controllo dell'alimentazione dell'Ospite ed inoltre per prevenire eventuali interazioni con le terapie in corso.

Gli Ospiti ed i loro familiari sono tenuti a rispettare tutte le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica.

All'interno dell'A.P.S.P. sono applicate le vigenti disposizioni di Legge in ordine al divieto di fumo. Tutti sono tenuti al rispetto di tale normativa nei locali in cui sono esposti gli appositi cartelli di divieto.

Ai contravventori saranno applicate le sanzioni di Legge.

Art. 36 Igiene personale

Gli Ospiti, secondo le loro capacità e possibilità sono tenuti a curare quotidianamente la propria igiene personale .

Quando per qualunque motivo non siano in grado di provvedervi direttamente dovranno accettare il servizio che allo scopo sarà loro offerto dal personale addetto all'assistenza.

Art. 37 Norme di sicurezza e antincendio

Al fine della prevenzione degli incendi gli Ospiti sono tenuti ad adeguarsi alle disposizioni previste in materia, ed in particolare:

- non fare uso di fiamme libere, come fornelli o stufe di qualsiasi tipo;
- non gettare nei cestini mozziconi di sigarette e materiali infiammabili;
- non utilizzare apparecchi riscaldanti, quali termocoperte, fornelli e ferri da stiro.

In caso di emergenza (presenza di fumo o incendio in atto) l'Ospite deve immediatamente avvisare il personale in servizio.

Gli Ospiti sono tenuti a collaborare ai fini dell'applicazione delle norme di sicurezza e prevenzione incendi rispettando le indicazioni e le direttive imposte dagli addetti antincendio.

Art. 38 Reclami, suggerimenti e apprezzamenti

E' considerata essenziale la funzione di tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi. Le segnalazioni servono per conoscere e capire meglio i problemi esistenti e per poter prevedere il miglioramento del servizio erogato.

L'Ospite e il familiare/referente possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione della Struttura;
- compilazione del modulo disponibile presso l'U.R.P. ,allegato alla Carta dei Servizi o nell'apposito contenitore posto all'ingresso dell'Azienda.

Art. 39 Dotazione messa a disposizione dell'Azienda a favore dell'Ospite

L'Ospite ha il dovere di mantenere in buono stato quanto messo a sua disposizione dell'A.P.S.P., così come 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'A.P.S.P. al fine di garantire la perfetta utilizzazione.

A tal fine l'Ospite ha l'obbligo di segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dall'A.P.S.P. di entrare nella stanza per provvedere a controlli e riparazioni.

Ogni intervento e riparazione è consentita alle sole persone autorizzate dall'A.P.S.P.

L'Ospite sarà tenuto a risarcire all'Amministrazione i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

Art. 40 Doveri dei familiari

I familiari/referenti sono tenuti a:

- non asportare materiale, attrezzature, ausili di assistenza, suppellettili, prodotti o alimenti di proprietà dell'A.P.S.P.;
- garantire la disponibilità di capi di abbigliamento adeguati alle esigenze dell'Ospite;
- garantire la disponibilità di quanto necessario all'Ospite per la propria cura, su indicazione del personale addetto;
- rispettare le indicazioni del personale Infermieristico e/o assistenziali in merito a diete, farmaci e quant'altro abbia un impatto diretto sulla gestione dell'Ospite;

Art. 41 Doveri dei visitatori

Gli Ospiti possono ricevere chiunque, nel rispetto di modalità e tempi di seguito indicati negli orari di visita affissi all'ingresso della struttura.

I visitatori sono invitati al rispetto delle indicazioni fornite dal personale in servizio, astenendosi dal prendere iniziative senza la necessaria autorizzazione. Inoltre sono invitati a favorire il rispetto delle norme previste nel presente Regolamento.

CAPO QUINTO

Norme generali di comportamento e rapporti interpersonali

Art. 42 Norme di comportamento e rapporti interni

Per il rispetto della propria e dell'altrui tranquillità, gli utenti, i loro familiari e collaboratori, si atterrano in particolare alle seguenti norme comportamentali:

- impronteranno il proprio comportamento al massimo rispetto degli altri utenti, del personale, dei visitatori;
- rispetteranno le comuni regole della civile convivenza, dimostrando comprensione e tolleranza per le esigenze della comunità e personali del prossimo;
- eviteranno di discutere animatamente per risolvere problemi di convivenza che si vengano a creare: sono invece tenuti ad informare la Direzione che provvederà a chiarire eventuali diatribe o malcontenti;
- rispetteranno gli orari stabiliti per il riposo pomeridiano e notturno, per il buon andamento della comunità e per la fruizione di vari servizi, astenendosi dal chiedere deroghe o concessioni particolari che possano determinare l'insorgere di precedenti negativi;
- daranno la loro collaborazione fattiva e costruttiva per il miglioramento della vita comunitaria.

Oltre a queste norme di relazione, gli Ospiti sono tenuti a:

- curare quotidianamente l'aspetto personale come segno di rispetto per se stessi e per gli altri;

Qualora l'utente sia impossibilitato o inabilitato a provvedere alla cura della propria igiene personale, viene aiutato dal personale addetto all'assistenza.

Art. 43 Rapporti con il personale

I rapporti degli utenti con il personale dovranno essere improntati al reciproco rispetto, basati sui principi della corretta e civile educazione, sviluppati in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Gli utenti non devono nessuna particolare ricompensa al personale per lo svolgimento dei compiti di servizio: pertanto al personale stesso non è consentito percepire e tanto meno richiedere mance o regali di alcun genere.

Eventuali reclami riguardanti il personale saranno rivolti direttamente alla Direzione.

CAPO SESTO

Volontariato e assistenza privata

Art. 44 Volontariato

L'A.P.S.P. nella sua organizzazione favorisce e promuove la presenza delle associazioni di volontariato "non-profit", sia in forma associata che individuale, quale valido strumento di sostegno e di collaborazione nella gestione e animazione della vita quotidiana degli Ospiti.

I Volontari operanti all'interno della struttura devono astenersi da ogni azione che possa arrecare serio pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della struttura ed inoltre a rispettare i programmi di servizio attenendosi ai compiti loro assegnati.

I Volontari sono tenuti a rispettare la privacy dell'Ospite nonché all'osservanza delle norme previste nel presente regolamento.

Art. 45 Assistenza privata

In particolari e documentate situazioni (fasi terminali, bisogno di assistenza continua e simili) per espressa volontà dell'Ospite o su iniziativa dei familiari, è consentita l'assistenza specifica da parte di persone esterne.

Art. 46 Doveri dei volontari e delle assistenze private

I volontari presenti nella struttura e le assistenze private degli Ospiti, nello svolgimento del loro servizio, non possono prendere autonome iniziative nella somministrazione di cibi, bevande o terapie, per le quali è indispensabile rivolgersi al personale dell'A.P.S.P..

Non possono inoltre interferire, in alcun modo, nell'organizzazione del lavoro dei nuclei, nei programmi di assistenza, né utilizzare, senza autorizzazione, beni, ausili e attrezzature dell'A.P.S.P.

Art. 47 Coinvolgimento dei familiari e conoscenti

L'A.P.S.P. 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 dell'Ospite.

L'intervento del familiare può altresì avvenire a supporto delle attività socio – assistenziali erogate all'Ospite, per tale presenza, l'A.P.S.P. è esonerata da qualsiasi responsabilità conseguente ad eventuali danni arrecati dal familiare e dal conoscente dell'Ospite nell'ambito della struttura.

Art. 48 Autorizzazione

Qualora l'assistenza sia fornita da persone incaricate dai familiari degli Ospiti, L'amministrazione si riserva di impedire l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni alle caratteristiche del contesto o di manifesto disturbo dell'ambiente della struttura. I famigliari sono tenuti ad accertare che la persona incaricata segua individualmente solo il proprio congiunto.

CAPO SETTIMO

Partecipazione degli Ospiti e dei familiari

Art. 49 Comitato Ospiti e Familiari

Allo scopo di favorire la partecipazione alla gestione della R.S.A. da parte degli utenti e dei loro familiari, è istituito, secondo quanto previsto da apposito protocollo sottoscritto in sede provinciale, un "Comitato di Rappresentanza degli Ospiti". Il Comitato è composto da tre persone.

Art. 50 Rappresentanti degli Ospiti

I Rappresentanti degli Ospiti svolgono una funzione consultiva su tutte le problematiche di carattere generale relative all'impostazione e all'organizzazione dei servizi erogati e una funzione propositiva formulando al Presidente proposte, anche scritte, in ordine all'impostazione e all'organizzazione dei servizi erogati.

Il Comitato Ospiti e Familiari svolge la propria funzione di rappresentatività nel rispetto dell'apposito regolamento approvato dal Consiglio d'Amministrazione e della Carta dei Servizi.

CAPO OTTAVO

Inizio e termine del rapporto

Art. 51 Consegna regolamento

All'atto dell'ammissione l'Ospite o chi lo rappresenta (familiare, referente, tutore o amministratore di sostegno) ricevono copia del presente regolamento.

Art. 52 Dimissione del Ospite

L'Ospite può essere dimesso in ogni momento dalla Struttura:

- per propria volontà;
- a richiesta dei familiari con il consenso dell'interessato;
- per comprovata incompatibilità alla vita comunitaria o inosservanza delle norme che regolano la vita della Struttura;
- qualora vengano a cessare le condizioni psicofisiche previste per l'ammissione;
- su decisione dell'Amministrazione in caso di morosità nel pagamento della retta mensile, reiterata e senza giusto motivo;
- su decisione del Presidente e per gravi motivi, sentito il Direttore, compresa la mancata osservanza di quanto disposto nel presente Regolamento;

Dovrà comunque essere dato alla struttura un preavviso di almeno tre giorni per organizzare la preparazione degli effetti personali dell'Ospite.

CAPO OTTAVO

Disposizioni finali

Art. 53 Accettazione del Regolamento

All'atto dell'ingresso, copia del presente Regolamento viene consegnata e controfirmata per accettazione dall'Ospite o familiare/referente.

Una copia dello stesso viene esposto alla bacheca dell'Ente.

L'accoglimento presso l'A.P.S.P. comporta la piena e completa accettazione del presente regolamento e delle sue eventuali successive modifiche ed integrazioni.

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

Per gli ospiti già accolti, copia del presente Regolamento verrà notificata alle persone di cui sopra, alle quali verrà chiesto di controfirmarlo per accettazione.

Art. 54 Modifiche del Regolamento

Nel momento in cui venga ritenuto opportuno, il Consiglio d'Amministrazione si riserva la facoltà di apportare qualunque modifica al presente regolamento.

Art. 55 Casi non regolamentati

Eventuali casi eccezionali non previsti dal presente Regolamento, saranno sottoposti all'esame del Direttore che adotterà i dovuti provvedimenti.

Art. 56 Infrazioni al presente Regolamento

Qualsiasi infrazione al presente Regolamento verrà sottoposta alla valutazione del Direttore che procederà ad adottare gli opportuni provvedimenti.

Art. 57 Entrata in vigore

Tutte le disposizioni contenute nel presente Regolamento entrano in vigore dalla data di approvazione del presente regolamento.