

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Casa Laner”

Folgaria

- Provincia Autonoma di Trento -

Regolamento Interno

Approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 14 dd. 06/08/2009
e modificato con successiva deliberazione n. 20 dd. 30/10/2009

IL PRESIDENTE
- dr. Mario Tita -

IL DIRETTORE
- dr. Giovanni Bertoldi -

INDICE

Premessa	5
Disposizioni generali	5
Applicazione delle norme regolamentari	5
CAPO I° Norme per l'accoglienza	6
Art. 1 Procedura di accoglienza e ammissione	6
Art. 2 Colloquio.....	6
Art. 3 Documentazione amministrativa necessaria.....	7
Art. 4 Cartelle personali degli Ospiti	7
Art. 5 Retta	7
Art. 6 Impegnativa di pagamento retta alberghiera.....	7
Art. 7 Integrazione della retta da parte del Comune di provenienza.....	8
Art. 8 Pagamento della retta.....	8
Art. 9 Accordi per pagamento retta.....	9
Art. 10 Inadempienza	9
CAPO II° Gestione del posto letto	10
Art. 11 Posto letto.....	10
Art. 12 Personalizzazione della stanza.....	10
Art. 13 Trasferimenti interni	10
Art. 14 Richiesta stanza singola o diversa sistemazione.....	10
Art. 15 Ricovero ospedaliero	11
Art. 16 Soggiorni esterni degli Ospiti	11
CAPO III° Gestione delle attività - servizi	12
Art. 17 Servizi a favore dell'Ospite	12
Art. 18 Direzione	12
Art. 19 Orari.....	12
Art. 20 Flessibilità degli orari	12
Art. 21 Presenza dei vertici istituzionali	13
Art. 22 Riservatezza	13
Art. 23 Progetto Assistenziale Individualizzato	13
Art. 24 Visite mediche e specialistiche – informazioni sanitarie.....	13
Art. 25 Pranzo con i familiari	14
Art. 26 Servizio di custodia dei beni	14
Art. 27 Gestione del tempo libero	14
Art. 28 Attività occupazionali	14
Art. 29 Libertà di culto	14

Art. 30 Trasporti per esigenze particolari.....	14
Art. 31 Disbrigo pratiche amministrative.....	15
Art. 32 Cambio di residenza.....	15
Art. 33 Certificazione amministrativa.....	15
Art. 34 Certificazione e documentazione sanitaria.....	15
Art. 35 Pubblicazioni informative.....	15
CAPO IV° Diritti e doveri degli Ospiti e dei loro familiari/referenti.....	16
Art. 36 Rapporti con gli Ospiti - responsabilità.....	16
Art. 37 Diritti degli Ospiti.....	16
Art. 38 Diritto all'informazione e alla partecipazione.....	16
Art. 39 Doveri degli Ospiti.....	16
Art. 40 Divieti.....	17
Art. 41 Igiene personale.....	17
Art. 42 Norme di sicurezza e antincendio.....	17
Art. 43 Reclami, suggerimenti e apprezzamenti.....	18
Art. 44 Dotazione messa a disposizione dall'Azienda a favore dell'Ospite.....	18
Art. 45 Dotazione personale dell'Ospite.....	18
Art. 46 Doveri dei familiari.....	18
Art. 47 Doveri dei visitatori.....	19
Art. 48 Accesso di animali in struttura.....	19
Art. 49 Assicurazione.....	19
Art. 50 Copertura rischio furto.....	19
CAPO V° Norme generali di comportamento e rapporti interpersonali.....	20
Art. 51 Responsabilità della Direzione.....	20
Art. 52 Rapporti con il personale.....	20
Art. 53 Rapporti fra gli Ospiti.....	20
Art. 54 Rapporti tra Ospiti e terzi.....	20
CAPO VI° Volontariato e assistenza privata.....	21
Art. 55 Volontariato.....	21
Art. 56 Assistenza privata.....	21
Art. 57 Doveri dei volontari e delle assistenze private.....	21
Art. 58 Coinvolgimento dei familiari e conoscenti.....	21
Art. 59 Autorizzazione.....	22
CAPO VII° Inizio e termine del rapporto.....	23
Art. 60 Sottoscrizione contratto.....	23
Art. 61 Dimissione dell'Ospite.....	23
Art. 62 Decesso dell'Ospite.....	23

CAPO VIII° Disposizioni finali	24
Art. 63 Accettazione del Regolamento	24
Art. 64 Modifiche del Regolamento	24
Art. 65 Casi non regolamentati.....	24
Art. 66 Infrazioni al presente Regolamento	24
Art. 67 Entrata in vigore.....	24

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. “Casa Laner” di Folgaria approvato con deliberazione della G.R. n. n. 292 dd. 09/10/2007.

Disposizioni generali

Il presente regolamento disciplina le norme generali per l’ammissione nell’A.P.S.P. “Casa Laner” di Folgaria di persone autosufficienti e 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.

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 I°

Norme per l'accoglienza

Art. 1

Procedura di accoglienza e ammissione

L'A.P.S.P. comunica all'interessato o alla persona referente, anche telefonicamente, la possibilità di ammissione. Entro 1 giorno l'interessato dovrà confermare o rifiutare l'accettazione del posto.

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

Il posto viene mantenuto per un massimo di 10 giorni dalla data di accettazione (esclusi i giorni di ricovero ospedaliero) decorsi i quali senza che l'Ospite sia entrato, l'A.P.S.P. può considerare rinunciario l'interessato addebitando allo stesso la retta per mantenimento del posto letto.

L'ammissione dell'Ospite potrà avvenire ad espletamento delle procedure previste dal presente capo, concordando con il Coordinatore dei servizi o in subordine con le Responsabili di nucleo dell'A.P.S.P., data e ora dell'ingresso.

Dell'avvenuta entrata del nuovo Ospite, l'A.P.S.P. trasmetterà tempestivamente comunicazione al Comune di residenza.

Art. 2

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., prima dell'effettivo ingresso, verrà effettuato un colloquio con l'Ospite stesso e/o con i familiari/referenti suddiviso in due diversi momenti:

1. una prima parte, curata dall'Ufficio Ospiti, per quanto riguarda gli aspetti amministrativi ed informazioni generali;
2. una seconda parte, svolta dal Coordinatore dei servizi o in subordine dalle Responsabili di nucleo per quanto riguarda gli aspetti sanitari e socio-assistenziali.

In occasione di tale colloquio, verrà consegnato l'elenco della biancheria e degli indumenti, costituenti il corredo personale di proprietà dell'Ospite nonché l'elenco dei documenti da presentare prima dell'ingresso come meglio specificato all'art. 3.

Art. 3

Documentazione amministrativa necessaria

Prima dell'ingresso dovranno essere consegnati presso l'Ufficio Ospiti dell'A.P.S.P. i seguenti documenti:

- carta d'identità in corso di validità;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria e tesserino di esenzione;
- fotocopia di eventuale verbale d'invalidità o copia della domanda in corso;
- fotocopia di eventuale prescrizione di ausilio;
- fotocopia del CUD o della dichiarazione dei redditi.

Art. 4

Cartelle personali degli Ospiti

All'ingresso dell'Ospite verrà predisposto un "Fascicolo cliente" contenente i dati anagrafici, amministrativi ed economici. 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 un "Diario animativo" a cura del servizio animazione. 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. 5

Retta

A norma di quanto previsto dall'art. 12 dello Statuto dell'A.P.S.P., la retta residenziale, la quota per il mantenimento del posto letto e il supplemento per la stanza singola vengono determinate di anno in anno con deliberazione del Consiglio di Amministrazione, tenendo conto della spesa complessiva attinente alla gestione.

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

Art. 6

Impegnativa di pagamento retta alberghiera

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

1. per i posti letto convenzionati:

- a) sottoscrizione dell'impegnativa di pagamento della retta e degli oneri di residenzialità;

In alternativa:

- b) 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.

2. *per i posti letto non convenzionati:*

a) AUTOSUFFICIENTI

- sottoscrizione dell'impegnativa di pagamento della retta e degli oneri di residenzialità;

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.

b) NON AUTOSUFFICIENTI

- quanto previsto per gli autosufficienti;
- dichiarazione di assunzione della spesa sanitaria da parte dell'A.S.L. di provenienza.

Art. 7

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. 8

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.

Tale termine è fissato in 60 giorni nel caso di pagamento da parte dei Comuni o di altri Enti obbligati.

In caso di ritardo del versamento verranno conteggiati ed addebitati agli inadempienti gli interessi di mora, legalmente previsti, a partire dal 1° giorno successivo alla scadenza e fino alla data del versamento.

Se l'inadempienza da parte dei privati si protrae oltre i 90 giorni l'A.P.S.P. provvederà ad informare il Comune di residenza prima del ricovero.

Art. 9

Accordi per pagamento retta

L'A.P.S.P. rimane estranea agli accordi ed alle successive determinazioni fra gli Ospiti, i familiari tenuti agli alimenti ai sensi dell'art. 433 del C.C. ed i Comuni obbligati per quanto attiene le rispettive quote 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. 10

Inadempienza

L'inadempienza degli obblighi di cui all'art. 6 implica la non accettazione presso l'A.P.S.P.

CAPO II°

Gestione del posto letto

Art. 11

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 o in subordine delle Responsabili di nucleo.

Art. 12

Personalizzazione della stanza

È data la possibilità all'Ospite di personalizzare la stanza portando degli oggetti personali (soprammobili, fotografie, quadri, lampade). Qualora le dimensioni della stanza lo permettano è altresì possibile portare dei piccoli mobili, che a giudizio della Direzione non siano incompatibili con le norme di sicurezza vigenti e con le caratteristiche dell'ambiente.

Tutte le stanze sono predisposte per l'eventuale allacciamento di un apparecchio telefonico centralizzato che consente la ricezione delle telefonate e l'effettuazione delle stesse sull'esterno previo addebito del corrispettivo.

Art. 13

Trasferimenti interni

Per esigenze di sicurezza, di convivenza e di necessità sanitaria-assistenziale l'A.P.S.P. può trasferire l'Ospite in altro posto letto, altra stanza o in altro nucleo assistenziale.

Il trasferimento verrà disposto dal Coordinatore dei servizi, sentite le Responsabili di nucleo.

Lo spostamento sarà effettuato previa preventiva informazione ai familiari e/o al referente.

Art. 14

Richiesta stanza singola o diversa sistemazione

Oltre a quanto previsto dall'art. 11, è possibile, sia al momento dell'ammissione che successivamente, fare richiesta per una stanza singola, per lo spostamento in altra stanza o nucleo assistenziale compatibilmente con la disponibilità di posti letto e con le esigenze della struttura e/o di altri Ospiti.

Art. 15

Ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero, salva diversa volontà degli Ospiti o dei familiari e/o del referente, viene conservato il posto letto dietro corresponsione di una retta ridotta (Tariffa mantenimento posto letto) stabilita di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione dell'A.P.S.P..

Art. 16

Soggiorni esterni degli Ospiti

Al fine di mantenere opportuni contatti e legami con le famiglie, gli Ospiti possono assentarsi dall'A.P.S.P., su richiesta propria o dei familiari e/o del referente.

In tali casi viene conservato il posto letto dietro corresponsione di una retta ridotta (Tariffa mantenimento posto letto), stabilita di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione dell'A.P.S.P.

Durante l'assenza cessa ogni responsabilità dell'A.P.S.P. per eventuali danni subiti o provocati dall'Ospite.

CAPO III°

Gestione delle attività - servizi

Art. 17

Servizi a favore dell'Ospite

Ogni persona ammessa all'A.P.S.P. è, a tutti gli effetti, Ospite della stessa ed ha diritto a fruire di tutti i servizi erogati, di carattere residenziale, alberghiero, socio-assistenziale, sanitario e riabilitativo.

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

Art. 18

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 Ospiti, 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. 19

Orari

L'A.P.S.P. è struttura aperta. Per necessità organizzative e di sicurezza l'orario di apertura è fissato dalle ore 7:00 alle ore 18:30. Eventuali visite fuori orario potranno avvenire suonando l'apposito campanello posto alla porta d'ingresso.

Art. 20

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 e/o del referente.

Art. 21

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. 22

Riservatezza

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

Art. 23

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. L'equipe è composta dal Coordinatore dei servizi, dall'Infermiere Professionale di nucleo, dall'Animatore, dal Fisioterapista, dall'Operatore di assistenza di nucleo e dalla Responsabile di nucleo.

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 ed aggiornato. Alla redazione del P.A.I. l'equipe può valutare l'opportunità di coinvolgere l'Ospite, se in grado, i familiari o il referente dello stesso.

Art. 24

Visite mediche e specialistiche – informazioni sanitarie

Il personale sanitario informa adeguatamente l'Ospite e/o il familiare/referente della necessità di sottoporlo a visita e/o a esame specialistico.

L'esito della visita e/o dell'esame specialistico può essere richiesto al Medico.

Per le visite specialistiche od esami strumentali da eseguirsi fuori dalla struttura e per eventuali ricoveri ospedalieri, è richiesta la presenza di un familiare/referente. Al fine di agevolare le famiglie in questo compito, le date e gli orari degli appuntamenti verranno, per quanto possibile, comunicate con anticipo ed eventualmente concordate.

L'A.P.S.P. provvederà al trasporto con ambulanza (Croce Rossa, 118).

Art. 25

Pranzo con i familiari

I familiari degli ospiti possono, su richiesta da presentare almeno un giorno prima alle Responsabili di nucleo, pranzare con l'Ospite previo pagamento del corrispettivo fissato di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione.

All'assistenza privata di cui all'art. 56 è consentito, per il periodo di tempo necessario, la consumazione del pasto all'interno della struttura utilizzando il servizio mensa. Per tale prestazione è dovuto, dagli utenti, il corrispettivo fissato di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione.

Art. 26

Servizio di custodia dei beni

L'A.P.S.P. risponde per le cose portate dagli Ospiti e consegnate all'Amministrazione e dalla stessa accettate in custodia.

L'A.P.S.P. declina ogni responsabilità per i valori conservati personalmente nelle stanze degli Ospiti.

Art. 27

Gestione del tempo libero

Il Servizio Animazione propone, anche su suggerimento degli stessi ospiti e dei loro familiari nonché dei volontari, dei momenti conviviali.

Art. 28

Attività occupazionali

L'Ospite potrà dedicarsi ad attività occupazionali sia all'interno dell'A.P.S.P che all'esterno. Le attività occupazionali potranno essere rivolte a fini personali ed a favore dell'A.P.S.P.

Art. 29

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. 30

Trasporti privati

L'A.P.S.P. non può garantire l'effettuazione di trasporti privati.

Art. 31

Disbrigo pratiche amministrative

L'Ufficio Ospiti è a disposizione degli Ospiti e/o dei familiari o del referente per il disbrigo di pratiche amministrative a carico degli Ospiti (carta d'identità, cambio di residenza, certificati, richiesta visita invalidità).

Art. 32

Cambio di residenza

Il Direttore, in applicazione a quanto previsto dal Regolamento Anagrafico approvato con D.P.R. n. 223 del 30/05.1989 e dalla circolare del Servizio Statistica della Provincia Autonoma di Trento dd. 13/11.2001, è tenuto a comunicare al Comune di Folgaria il nominativo dell'Ospite entro 20 giorni dall'ingresso; quest'ultimo verrà censito come Ospite con dimora abituale presso questa A.P.S.P..

Art. 33

Certificazione amministrativa

Durante la permanenza in struttura e dopo la dimissione si possono richiedere certificati attestanti la degenza, che non riportano la diagnosi, all'Ufficio Ospiti.

Art. 34

Certificazione e documentazione sanitaria

Si rimanda al Regolamento sanitario vigente.

Art. 35

Pubblicazioni informative

Periodicamente viene pubblicato il giornalino interno dell'A.P.S.P.. Il periodico viene inteso come strumento di informazione.

CAPO IV°

Diritti e doveri degli Ospiti e dei loro familiari/referenti

Art. 36

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 7:00 e le 18:30, salvo diversa autorizzazione da richiedersi, di volta in volta, al Coordinatore dei servizi o in subordine alle Responsabili di nucleo.

Art. 37

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

Art. 38

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 rilevazioni di gradimento, sito internet e il periodico dell'A.P.S.P. e attraverso incontri periodici con gli Ospiti e i familiari/referenti degli stessi.

Art. 39

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 di Amministrazione, essere dimesso dall'A.P.S.P..

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

Art. 40

Divieti

La Direzione fa divieto 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/referenti 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 apposti cartelli di divieto. Ai contravventori saranno applicate le sanzioni di Legge.

Art. 41

Igiene personale

Gli Ospiti, secondo le loro capacità e possibilità sono tenuti a curare quotidianamente la propria igiene personale ed a vestire abiti puliti e decorosi.

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. 42

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 e/o i familiari/referenti devono immediatamente avvisare il personale in servizio.

Gli Ospiti e/o i familiari/referenti sono tenuti a collaborare ai fini dell'applicazione delle norme di sicurezza e prevenzione incendi rispettando le indicazioni e le direttive imposte dalle squadre antincendio.

Art. 43

Reclami, suggerimenti e apprezzamenti

È 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/o i familiari/referenti 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.

Art. 44

Dotazione messa a disposizione dall'Azienda a favore dell'Ospite

L'Ospite e/o i familiari/referenti hanno 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 e/o i familiari/referenti hanno l'obbligo di segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature e di consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incarica dell'A.P.S.P. di entrare nella stanza per provvedere a controlli e riparazioni. Ogni intervento e riparazione è consentita alle sole persone autorizzata dall'A.P.S.P.

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

Art. 45

Dotazione personale dell'Ospite

La biancheria e gli effetti personali degli Ospiti devono essere consegnati alle Responsabili di nucleo ed ogni capo verrà contrassegnato con il nome dell'ospite dal servizio lavanderia dell'Ente. La Direzione declina ogni responsabilità per i capi di biancheria che andassero smarriti per la mancanza di contrassegno e/o rovinati durante il lavaggio perché non conformi alle caratteristiche indicate dall'A.P.S.P.. I familiari/referenti sono invitati a curare il necessario reintegro/sostituzione degli indumenti.

Art. 46

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 puliti, decorosi, 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 assistenziale in merito a diete, farmaci e quant'altro abbia un impatto diretto sulla gestione dell'Ospite;

Art. 47

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.

Art. 48

Accesso di animali in struttura

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. 49

Assicurazione

L'Azienda è coperta da assicurazione Responsabilità Civile Terzi (R.C.T.) per danni causati agli Ospiti e/o agli effetti personali degli stessi derivanti da una responsabilità diretta dell'A.P.S.P..

Qualsiasi danno causato a terzi dall'Ospite o da altro soggetto estraneo all'organizzazione, nell'ambito della sua autonomia e libertà personale, non implica né comporta alcuna responsabilità presente o futura per l'A.P.S.P.

Art. 50

Copertura rischio furto

L'Azienda è coperta da polizza "Rischio furto" per gli effetti personali degli Ospiti esclusi gioielli, preziosi e valori non custoditi ai sensi dell'art. 26 "Servizio di custodia dei beni".

CAPO V°

Norme generali di comportamento e rapporti interpersonali

Art. 51

Responsabilità della Direzione

La Direzione non è responsabile dell'eventuale allontanamento degli Ospiti, perché non può mettere in atto misure limitative di libertà personale, ma soltanto porre ogni attenzione possibile all'attività assistenziale e tutelare.

Art. 52

Rapporti con il personale

L'Ospite deve tenere un comportamento corretto nei confronti del personale dipendente, ed in particolare:

- non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale piano di attività e dalla Cara dei Servizi;
- non deve fare pressioni sul personale per ottenere trattamenti di favore;
- deve mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione;
- potrà rivolgersi al Coordinatore dei servizi o in subordine alle Responsabili di nucleo nel caso in cui debba avanzare richieste straordinarie di prestazioni o debba segnalare inadempimento nel servizio.

Art. 53

Rapporti fra gli Ospiti

Ogni Ospite ha il diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del proprio credo religioso e delle proprie idee politiche e sociali. Ciascun Ospite deve improntare i propri comportamenti alle regole di buona convivenza in ambiente comunitario, evitando tutte quelle manifestazioni e azioni che possano offendere, infastidire o danneggiare altri Ospiti.

Art. 54

Rapporti tra Ospiti e terzi

L'A.P.S.P. rimane estranea a qualsiasi rapporto patrimoniale fra gli Ospiti e 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.

CAPO VI°

Volontariato e assistenza privata

Art. 55

Volontariato

L'A.P.S.P. favorisce e promuove la presenza del volontariato, sia in forma associata che individuale.

L'A.P.S.P. provvede al coordinamento dei volontari.

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

Art. 56

Assistenza privata

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

Art. 57

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. 58

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. 59

Autorizzazione

Qualora l'assistenza sia fornita da persone incaricate dai familiari degli Ospiti, gli stessi devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative e civili, comunicando preventivamente e per iscritto, all'Ufficio Ospiti, 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 consoni alle caratteristiche del contesto o di manifesto disturbo dell'ambiente del nucleo. I familiari sono tenuti ad accertare che la persona incaricata segua individualmente solo il proprio congiunto.

CAPO VII°

Inizio e termine del rapporto

Art. 60

Sottoscrizione contratto

All'atto dell'ammissione l'Ospite o chi lo rappresenta (familiare, referente, tutore o amministratore di sostegno) stipulano con l'A.P.S.P. un contratto di servizio. La sottoscrizione del contratto prevede l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute nel presente Regolamento Interno.

Art. 61

Dimissione dell'Ospite

L'Ospite ed i suoi familiari/referenti o tutori, potranno decidere in qualsiasi momento di interrompere definitivamente la permanenza presso l'A.P.S.P., presentando all'Ufficio Ospiti esplicita domanda sottoscritta in tal senso con un preavviso di almeno 1 giorno.

Il Consiglio di Amministrazione può procedere alle dimissioni d'ufficio dell'Ospite nei casi presenti all'art. 39.

Le cause sopra elencate sono considerate come palese violazione del rapporto contrattuale Ospite/A.P.S.P. e costituiscono causa di annullamento dell'atto negoziale.

Art. 62

Decesso dell'Ospite

In caso di decesso dell'Ospite, i rapporti saranno tenuti esclusivamente con il referente; in sua assenza gli aventi causa dovranno presentare alla Direzione la documentazione attestante tale loro qualità in base a quanto previsto dalla legislazione vigente in materia.

Quando si verifica il decesso di un Ospite, la salma viene trasportata nella camera mortuaria adeguatamente attrezzata. Le disposizioni relative alle onoranze funebri e le conseguenti spese sono di competenza dei familiari, del referente o, in loro assenza, degli eredi. Nel caso di Ospiti indigenti gli oneri sono a carico del Comune di provenienza.

I familiari dovranno altresì provvedere tempestivamente e comunque non oltre 7 giorni dalla data del decesso, al ritiro di tutti gli effetti personali del defunto e di quant'altro di sua proprietà. Oltre tale data, l'A.P.S.P. applicherà a carico degli interessati le spese per la custodia.

CAPO VIII

Disposizioni finali

Art. 63

Accettazione del Regolamento

Copia di detto Regolamento viene consegnata a ciascun Ospite o familiare/referente all'atto dell'ingresso. 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.

Art. 64

Modifiche del Regolamento

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

Art. 65

Casi non regolamentati

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

Art. 66

Infrazioni al presente Regolamento

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

Art. 67

Entrata in vigore

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