

# REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DEL CENTRO SERVIZI e CENTRO DIURNO PER L'ANZIANO "ING. TESTOLINI"



AZIENDA SPECIALE LIMANA SERVIZI

Approvata con Deliberazione N 2 del 2 aprile 2024

### INDICE

|                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ART. 1 – Introduzione.                                                                                  | 3  |
| ART. 2 – Autorizzazione – accreditamento - convenzionamento                                             | 3  |
| ART. 3 – Tipologia dell'utenza e modalità di accesso                                                    | 3  |
| ART. 4 – Finalità del servizio.                                                                         | 4  |
| ART. 5 – Ordinamento Interno                                                                            | 4  |
| ART. 6 – Organizzazione del servizio e funzioni del personale                                           | 4  |
| ART. 7 – Presentazione, accoglimento e valutazione della domanda. Formazione della graduatoria.         | 5  |
| ART. 8 – Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale ed Unità Operativa Interna                     | 6  |
| ART. 9 – Attribuzione della impegnativa di Residenzialità. Ammissione per l'ingresso                    | 7  |
| ART. 10 - Accertamento ex articolo 6 comma 4 Legge 328/2000.                                            | 7  |
| ART. 11 – Modalità generali di applicazione della retta di ricovero                                     | 7  |
| ART. 12 – Alloggio                                                                                      | 9  |
| ART. 13 – Attività sanitaria                                                                            | 9  |
| ART. 14 – Assistenza Medica                                                                             | 9  |
| ART. 15 – Servizi assistenziali e socio assistenziali                                                   | 10 |
| ART. 16 - Servizio mensa, lavanderia e guardaroba.                                                      | 10 |
| ART. 17 - Servizio di Parrucchiera                                                                      | 10 |
| ART. 18– Assistenza religiosa                                                                           | 10 |
| Art. 19 – Servizio telefonico                                                                           | 10 |
| Art. 20 - Servizio di trasporto                                                                         | 11 |
| Art. 21 – Servizi diversi                                                                               | 11 |
| Art. 22 – Regole comunitarie                                                                            | 11 |
| Art. 23 – Rapporto con i Residenti ed orari                                                             | 12 |
| Art. 24 – Rapporti con il personale                                                                     | 12 |
| Art. 25 – Norme di interesse generale – Divieti                                                         | 12 |
| Art. 26 – Dimissioni ed allontanamento del Residente                                                    | 13 |
| Art. 27 – Rappresentanza del Residente e dei familiari (regolamento regionale 10 maggio 2001, n. 3)     | 13 |
| Art. 28 – Custodia valori e Responsabilità civili                                                       | 13 |
| Art. 29 - Ingresso animali in struttura                                                                 | 13 |
| Art. 30 – Norme per i visitatori                                                                        | 14 |
| Art. 31 – Volontariato                                                                                  | 14 |
| Art. 32 – Decesso di un Residente                                                                       | 14 |
| Art. 33 – Servizi al Residente resi da personale esterno al CS e non facente parte del nucleo familiare | 15 |
| Art. 34 – Ruolo del familiare di riferimento                                                            | 15 |
| Art. 35 - Modalità segnalazione non conformità                                                          | 15 |
| Art. 36 - Norme finali                                                                                  | 15 |

### ART. 1 – Introduzione.

Il Centro Servizi per l'Anziano "Ing. Testolini" di Limana viene attivato per iniziativa dell'Amministrazione Comunale ed è un'istituzione della stessa, avente lo scopo di assicurare alle persone anziane che ne facciano richiesta un'assistenza fisica e morale ed una vita serena.

Il Centro Servizi con sede operativa in Limana, Via Giuseppe Garibaldi n. 28, è di proprietà del Comune di Limana (BL) ed è stato costruito ed ampliato dallo Stesso Ente con risorse proprie e finanziamenti di soggetti terzi.

Il Centro Servizi per l'Anziano Ing. Testolini fornisce i seguenti servizi:

- Ricovero residenziale per utenti non autosufficienti
- Ricovero residenziale per utenti autosufficienti
- Ricovero diurno per utenti non autosufficienti e in forma residuale per utenti autosufficienti;

Con Delibera Consigliare n. 52 del 29/12/2023 è stata trasformata la società Limana Servizi srl in Azienda Speciale Limana Servizi (di seguito Limana Servizi) cui è stata affidata la gestione dei servizi alla Persona. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dei servizi residenziali e semi residenziali (centro diurno) gestiti dal Centro Servizi per l'Anziano di Limana.

### ART. 2 – Autorizzazione – accreditamento - convenzionamento

Il Centro Servizi è sottoposto alle procedure di autorizzazione all'esercizio, accreditamento e convenzionamento con l'Ulss 1, come previsto dalla L.R. 22/02 e DGRV applicative 84/07, 2067/07 e successive.

### ART. 3 – Tipologia dell'utenza e modalità di accesso

Il Centro Servizi per l'anziano "Ing. Testolini" accoglie utenti anziani di ambo i sessi, in età pensionabile (ma anche inferiore in caso di disabilità certificata e compatibile con la U.O.), autosufficienti o che abbiano perso parzialmente o completamente l'autonomia.

Per quanto attiene gli utenti non autosufficienti, l'accesso è regolato dalla normativa vigente e dal Regolamento Ulss 1 di GESTIONE DEL REGISTRO E DEI CRITERI DI ATTRIBUZIONE DELL'IMPEGNATIVE DI RESIDENZIALITÀ<sup>1</sup> approvato in prima istanza nel 2003 e redatto in applicazione della D.G.R. n. 751/2000, della D.G.R. n. 2210/2001, e della D.G.R. N. 3632/2002.

---

<sup>1</sup> Per impegnativa di residenzialità si intende il titolo che viene rilasciato al cittadino per l'accesso alle prestazioni rese nei servizi residenziali e semi residenziali della Regione Veneto, autorizzati all'esercizio ai sensi della L.R. 22/02, e nelle more della completa attuazione della stessa, autorizzati al funzionamento sulla base della normativa vigente. È escluso l'utilizzo dell'impegnativa di residenzialità in servizi residenziali e semi residenziali non autorizzati all'esercizio.

Nell'ambito della residenzialità, la libera scelta si concretizza nella facoltà del cittadino di scegliere, in quanto titolare della impegnativa di residenzialità, Il Centro Servizi residenziali autorizzato maggiormente rispondente alle proprie esigenze assistenziali, alle proprie aspettative, alle disponibilità economiche, anche superando i confini territoriali dell'Azienda ULSS di residenza.

Il cittadino può scegliere di utilizzare l'impegnativa di residenzialità presso:

- a) Centri Servizi residenziali del territorio dell'Azienda ULSS di residenza;
- b) Centri Servizi residenziali attivi al di fuori dell'ambito territoriale dell'Azienda ULSS di residenza;
- c) Centri Servizi residenziali attivi al di fuori dell'ambito regionale attraverso le modalità previste da apposito regolamento.

L'Azienda ULSS, sulla base della graduatoria unica della residenzialità, provvede a rilasciare l'impegnativa di residenzialità nel limite del numero massimo di impegnative annuo equivalente stabilito dalla programmazione regionale ed in concomitanza con la disponibilità del posto presso il Centro Servizi scelto dalla persona.

La condizione di non autosufficienza sancita in applicazione della scheda S.VA.M.A.<sup>2</sup> (D.G.R. n. 3979/99 e successive modificazioni) e l'ammissione ai trattamenti di residenzialità vengono decretate da parte dell'organo preposto: la U.V.M.D.<sup>3</sup> (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale).

Il Centro Servizi non accoglie persone affette da patologie psichiche che lo rendano pericoloso per sé o per gli altri, da patologie fortemente contagiose, o da deficienze organiche e psichiche che richiedano particolare assistenza e/o cure ospedaliere e comunque non compatibili con l'organizzazione interna. Qualora lo stato di malattia, in cui innanzi, sopravvenga durante il ricovero, il Residente dovrà essere dimesso e/o affidato alle strutture ospedaliere e sanitarie competenti fin tanto che le condizioni di salute ne consentano il rientro presso la struttura.

Come previsto dal Regolamento Ulss 1 di GESTIONE DEL REGISTRO E DEI CRITERI DI ATTRIBUZIONE DELL'IMPEGNATIVE DI RESIDENZIALITÀ, il Centro Servizi può ospitare utenti non autosufficienti privi di impegnativa di residenzialità. Il ricovero di questo tipo di utenza per ragioni di corretta politica sociale può avvenire solo su posti autorizzati o accreditati qualora nella Graduatoria Unica al momento in cui si rende disponibile il posto letto non siano presenti utenti aventi diritto all'accesso che abbiano espresso preferenza per la struttura di Limana.

La determinazione della retta da applicare a questo tipo di utenza dovrà tener conto che al Residente andranno addebitati anche i costi dei servizi assistenziali normalmente a carico della Regione.

L'utente e i familiari si impegnano formalmente al pagamento della retta così stabilita sino al termine dello status di utente privo di impegnativa.

L'Assistente Sociale del Centro Servizi al momento di presentazione della domanda di ricovero non supportato da impegnativa fornisce tutte le informazioni utili alla determinazione ipotetica del tempo necessario a conseguire l'impegnativa, sulla base delle esperienze pregresse riferite al profilo assistenziale del richiedente. Parimenti il Centro Servizi non può rispondere del mancato rispetto della tempistica indicata, in quanto le variabili connesse non sono controllabili.

### **ART. 4 – Finalità del servizio.**

Il servizio assistenziale erogato deve risultare, senza eccezioni, uniforme per tutte le persone ospitate, compatibilmente con i diversi bisogni degli utenti.

Scopo del Centro Servizi non è solo quello di ospitare le persone anziane, ma anche quello di rendere l'ambiente stesso più accogliente, rispondente alle diverse necessità e di consentire al Residente di vivere serenamente.

Il Centro Servizi per l'Anziano "Ing. Testolini" assicura ai Residenti, con i propri servizi, il rispetto della personalità individuale culturale e religiosa, curando nello stesso tempo tutte quelle iniziative culturali, ricreative e sociali atte a garantire la partecipazione attiva alla vita della comunità ed alla gestione dei servizi.

La finalità del servizio è anche quella di mantenere il benessere della persona anziana adottando tutte le azioni atte a favorire il recupero funzionale del singolo utente, attraverso la realizzazione dei programmi terapeutico riabilitativi individualizzati, tenendo conto della capacità e volontà del singolo e della bontà dei programmi, decisi collegialmente in seno all'Unità Operativa Interna.

Per il raggiungimento dei propri scopi il Centro Servizi provvede con le seguenti risorse:

- rette alberghiere giornaliere da parte e per conto degli utenti;
- lasciti, elargizioni, contributi e donazioni da parte di Enti Pubblici e Privati;

---

<sup>2</sup> Perché il bisogno di ogni persona venga valutato con gli stessi criteri in tutto il territorio regionale si utilizza uno strumento chiamato "S.VA.M.A." (Scheda di Valutazione Multidimensionale della persona anziana). Questa scheda deve essere compilata dal medico di medicina generale, dall'infermiere professionale e dall'assistente sociale e riassume tutte le informazioni utili a descrivere sotto i diversi aspetti (sociale, sanitario, assistenziale) la situazione della persona anziana.

<sup>3</sup> L'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale ha il compito di valutare in maniera integrata i bisogni espressi da ciascuna persona anziana e di predisporre un progetto personalizzato utilizzando uno o più dei servizi esistenti.

- rette intere o parziali da parte dei Comuni di provenienza (ultima residenza) degli utenti all'atto del ricovero qualora questi sulla base dell'indicatore ISEE, siano sprovvisti in parte o per intero dei necessari mezzi finanziari;
- impegnativa di residenzialità rilasciata da parte dell'ULSS competente per giornata equivalente
- altre risorse economiche, di servizi e di beni da parte dell'Ulss per mezzo della Convenzione tipo Ulss – Centro Servizi.

### ART. 5 – Ordinamento Interno

La gestione del Centro Servizi avviene attraverso l'Ente Pubblico Economico Strumentale Azienda Speciale Limana Servizi.

Fino a trasferimento di ulteriori servizi il Comune rimane titolare delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale, mediante l'adozione sul piano territoriale degli assetti più funzionali alla gestione, alla spesa e al rapporto con l'utenza.

Il Consiglio Comunale di Limana è l'organo di indirizzo e di controllo politico amministrativo ed ha competenza relativamente agli atti fondamentali dell'Azienda Speciale previsti dalla legge, fra i quali, oltre agli atti istitutivi anche l'approvazione del bilancio d'esercizio dell'Azienda, di quello di previsione e del Piano Programma.

La Giunta incide direttamente sulla gestione mediante la determinazione delle rette che equilibrano i costi di gestione e sulla definizione di eventuali tariffazioni agevolate per alcune categorie di utenti.

Limana Servizi è rappresentata da un Amministratore Unico o da un CdA nominato dal Comune di Limana, la sua funzione di rappresentanza è definita nel dettaglio nello Statuto.

La rappresentanza legale dell'azienda speciale Limana Servizi è affidata al Direttore Generale al quale spetta la gestione operativa dell'Azienda, esso opera secondo criteri di solidarietà, equità, sostenibilità, efficacia ed economicità, nell'ambito delle linee direttive fissate dall'Amministratore Unico o dal CdA. È il rappresentante legale dell'Azienda sulla base all'art. 33 del DPR 902/86.

### ART. 6 – Organizzazione del servizio e funzioni del personale

L'organizzazione del servizio è conseguente alle finalità fissate all'articolo n. 4 del presente documento. La tipologia del personale che opera all'interno della struttura è fissata dalla normativa della Regione Veneto e nello specifico dalla L.R. 22/2002 e la DGR N. 84 del 16/01/2007, DGRV N. 1720/2023 e successiva normazione. Vengono periodicamente aggiornati con atto del CdA o dell'Amm Unico l'organigramma ed il funzionigramma della struttura, sulla base dell'esigenza dell'utenza o sulla base di novelle normative.

Per il funzionamento del Centro Servizi, Limana Servizi si avvale del personale dipendente sulla base della pianta organica dell'Ente stesso. Può inoltre riservarsi la facoltà di affidare in tutto o in parte ad idonee organizzazioni (es. consulenze specializzate, personale in convenzione, ditte varie, Cooperative o Consorzi, Associazioni) i servizi della struttura, mediante appositi appalti o convenzioni. I rapporti con il personale, dipendente di tali organizzazioni, e gli obblighi dello stesso saranno regolati nella convenzione o nel contratto di servizio.

Le funzioni dei professionisti che operano all'interno della struttura sono regolate dai Contratti di lavoro e dalla vigente normativa.

In particolare, il Direttore Generale programma e gestisce le attività di servizio, cura i rapporti con l'Amministratore Unico o il CdA con gli uffici tecnici dell'Ente, con l'Ulss, la Regione Veneto ecc., definisce i contenuti degli atti amministrativi ed individua i procedimenti necessari alla loro attuazione.

### **ART. 7 – Presentazione, accogliimento e valutazione della domanda. Formazione della graduatoria.**

#### **- Utenti non autosufficienti modulo residenziale**

La domanda può essere presentata dall'assistente sociale territorialmente competente (anche per via telematica) alla Segreteria dell'Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.D.) di residenza, ove viene presa in carico dal responsabile del procedimento. Alla domanda viene assegnato il numero di protocollo solo se completa della Scheda Sanitaria della SVAMA.

La discussione delle domande avviene in ordine rigorosamente cronologico e viene fissata dalla Segreteria U.V.M.D. entro il 30° giorno successivo alla data di protocollo della domanda.

L'accesso alla struttura è possibile nel momento in cui alla effettiva disponibilità della impegnativa si associa la disponibilità del posto prescelto.

In attesa del verificarsi di tali condizioni, il cittadino richiedente viene collocato in apposita graduatoria formata sulla base di criteri specifici di seguito elencati.

Tali criteri sono conformi a principi di equità, di trasparenza e di non discriminazione.

In concreto, la formazione di una graduatoria a livello di U.L.S.S. n. 1 considera le seguenti variabili:

- intensità assistenziale desumibile dai punteggi delle varie sezioni dalla SVAMA della persona interessata al ricovero;
- gravità complessiva determinata in base alla situazione di salute, alla situazione sociale ed economica ed alla presenza di significative alternative alla istituzionalizzazione.

Tali variabili devono essere tradotte in punteggio mediante l'apposita scheda tecnica, allegata al "Regolamento di gestione del registro e dei criteri di attribuzione delle impegnative di residenzialità" approvato con DDG n. 287 del 27/03/2003. Accedono alla graduatoria per il ricovero definitivo solo le persone che hanno totalizzato un punteggio pari o superiore a 60/100.

L'ammissione ai trattamenti di residenzialità è disposta dal Distretto Socio Sanitario di residenza a seguito della Valutazione effettuata dell'U.V.M.D. in applicazione della scheda S.V.A.M.A. e secondo il Regolamento di cui alla D.G.R. n. 561/98 e successive modificazioni.

A seguito della favorevole valutazione della U.V.M.D., la persona aspirante al riconoscimento della impegnativa di residenzialità viene inserita nella Graduatoria Unica formata sulla base del punteggio attribuito coi i criteri definiti dalla scheda tecnica.

#### **- Ricovero temporaneo**

Presso il Centro Servizi può essere effettuato il ricovero temporaneo che può avere la durata massima di 90 giorni. Il ricovero temporaneo può essere di tipo sociale o riabilitativo. La durata può essere di 30-60-90 giorni e viene definita in sede di U.V.M.D. Al termine del periodo previsto la persona sarà dimessa per rientrare presso il proprio domicilio. È possibile anche la domanda di modulo temporaneo rinnovabile. Per l'ammissione al ricovero temporaneo, la documentazione richiesta è quella prevista per la residenzialità. Non risulta necessario il conseguimento dei 60 punti per l'ingresso in graduatoria con richiesta di modulo temporaneo. La retta alberghiera applicata ai Residenti temporanei è uguale a quella fissata per la residenzialità definitiva

#### **- Utenti autosufficienti modulo residenziale per Residenti**

La domanda viene presentata all'Assistente Sociale presso il Centro Servizi "Ing. Testolini" di Limana con apposito modulo.

Alla domanda viene allegata una valutazione sanitaria del MAP e una relazione sociale a cura dell'Assistente Sociale.

Quando si rende disponibile un posto letto, le domande presentate vengono analizzate dalla Assistente Sociale in merito alle condizioni di vita a domicilio e dalla rete di supporto, dalla Responsabile dell'Area

Socio Sanitaria e dalla Psicologa, che tenendo dei criteri di precedenza di seguito indicati:

I principi di accoglimento tengono conto dei seguenti criteri di precedenza:

1. Residenti nel Comune di Limana.
2. Urgenze sociali
3. Urgenze sanitarie.
4. Valutazione dello stato sociale
5. Ordine cronologico della domanda.

- **Utenti privi di impegnativa**

Fatte salve iniziative di supporto economico diverse definite dai soggetti competenti, come esplicitato all'art. 3 possono essere ricoverati anche utenti privi della impegnativa di residenzialità con adeguata formulazione del costo della retta che tenga conto anche degli oneri relativi all'assistenza normalmente finanziata mediante impegnativa regionale. Possono accedere a questa modalità di ingresso solo utenti già soggetti a valutazione UVMD.

- **Utenti non autosufficienti Centro Diurno;**

Gli utenti del Centro Diurno valutati non autosufficienti da UVMD accedono al servizio con la stessa procedura prevista per gli utenti non autosufficienti modulo residenziale.

- **Utenti autosufficienti Centro Diurno:**

In assenza di richiesta da parte di utenti non autosufficienti i posti del Centro Diurno possono essere temporaneamente messi a disposizione di utenti autosufficienti residenti nel Comune di Limana. Eccezionalmente possono essere prese in considerazione anche richieste provenienti da persone non residenti. In questo caso il trasporto per e dal Centro diurno viene garantito dai familiari.

Quando si rende disponibile un posto, le domande presentate vengono analizzate dalla Assistente Sociale in merito alle condizioni di vita a domicilio e dalla rete di supporto, dalla Responsabile dell'Area Socio Sanitaria e dalla Psicologa coordinatrice del servizio, tenendo conto dei criteri di precedenza di seguito indicati:

1. Residenti nel Comune di Limana.
2. Valutazione dello stato sociale
3. Ordine cronologico della domanda.

### **ART. 8 – Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale ed Unità Operativa Interna**

Per gli utenti non autosufficienti l'ammissione alla struttura per anziani è subordinata alla valutazione dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.)

L'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale è l'organo, lo strumento del progetto operativo Anziani, a mezzo del quale il Distretto sociosanitario e/o il sub Distretto prende in carico il cittadino che esprime un bisogno di salute, mediante la valutazione multidimensionale e la costruzione del programma assistenziale e riabilitativo individuale. L'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale una volta valutato il bisogno, definisce così un percorso assistenziale e riabilitativo individuale (Delibera dell'Ulss n. 1, n. 001275 del 30.07.1996). Il progetto individuale deve coniugare i bisogni della persona e della sua famiglia, nel rispetto della libertà di scelta della persona e degli obiettivi del

Piano di Zona dei servizi sociali, essere efficiente nel rapporto costi-benefici e tener conto dei vantaggi sociali generati nel lungo termine. L'U.V.M.D è composta da: Il Responsabile del Distretto Sociosanitario, dall'Assistente Sociale territorialmente competente, dal Medico curante dell'utente valutato, da altre figure professionali sociali e sanitarie (infermiere ed un'assistente sanitario).

L' U.V.M.D valuta tutte le domande che possono prevedere l'attivazione di servizi sociosanitari residenziali, semi residenziali e domiciliari integrati, determinando il tipo di servizio più idoneo al caso analizzato, l'urgenza della risposta da attuare e l'eventuale servizio alternativo. Il Distretto fungerà altresì da canale di collegamento per l'eventuale passaggio d'informazione tra una struttura e l'altra.

L'Unità Operativa Interna si riunisce ogni settimana per la discussione di progetti individualizzati (PAI) da predisporre unitariamente ai diversi professionisti, per analizzare le valutazioni multidimensionali dei Residenti, per discutere in merito a soluzioni possibili per le problematiche emergenti; i temi affrontati sono sistematicamente verbalizzati. Ogni decisione che riguardi l'andamento generale della struttura ed il benessere dei Residenti è tassativamente filtrato dall'U.O.I. Anche per quanto riguarda i progetti personalizzati sul residente, è l'Unità Operativa Interna che provvede a delineare lo schema di intervento nel rispetto delle professionalità presenti.

### **ART. 9 – Attribuzione della impegnativa di Residenzialità. Ammissione per l'ingresso**

Per gli utenti non autosufficienti al rendersi disponibile di un'impegnativa di residenzialità, la ULSS ne dà comunicazione al primo in graduatoria. L'avente diritto dovrà comunicare l'accettazione e la struttura di accogliimento, la quale dovrà avere disponibilità del posto letto accreditato, entro un giorno da quello della comunicazione della disponibilità del posto letto. In caso di rinuncia o di mancata accettazione nei termini da parte dell'avente diritto, si procederà ad attribuire l'impegnativa al successivo in graduatoria. Prima dell'ingresso, il Residente (il tutore/curatore/Amministratore di Sostegno o la persona di riferimento, per conto dell'utente se quest'ultimo non è in grado di farlo) è tenuto a:

- firmare il contratto con la quale saranno sottoscritti i reciproci impegni;
- concordare la data e l'orario d'ingresso (l'utente potrà concordare e fissare la data di ingresso, nel limite delle possibilità della struttura, tenendo conto che la struttura comunicherà, in forma scritta e verbale la data ai fini della decorrenza della retta);
- sottoscrivere la garanzie di pagamento delle rette;
- prendere atto dell'eventuale cambio di residenza dell'utente e del medico curante;
- comunicare tutte le annotazioni necessarie che riguardano il residente, al fine di perfezionare i moduli di ingresso del proprio fascicolo; inoltre, dovrà rendere noti i nominativi ed il relativo recapito telefonico dei familiari e/o persone di riferimento, ai quali la Direzione ed il personale della struttura possa rivolgersi in caso di necessità;
- dotarsi di etichette numerate, in tessuto, da applicare agli indumenti dell'utente.

Il Centro Servizi assicura la riservatezza della gestione dei dati personali dei Residenti e richiede, per quanto riguarda le informazioni assunte, l'autorizzazione per il loro trattamento con i terzi, ai fini esclusivi dell'espletamento del servizio offerto.

All'atto dell'ingresso, il Residente dovrà disporre di un corredo personale sufficiente (come da indicazioni generali esposte nell'apposito prospetto erogato dalla struttura). A tal proposito i familiari e/o persone di riferimento, ad ogni cambio di stagione, si informeranno personalmente in merito all'idoneità dei capi presenti presso la struttura, provvedendo eventualmente, anche su segnalazione del personale del servizio guardaroba, a rimpinguare il corredo esistente.

La dotazione complessiva del Residente sarà elencata su apposita lista predisposta dal personale del servizio di lavanderia e sottoscritta dai familiari.

Al momento dell'ingresso presso la struttura, l'utente avrà a disposizione un numero personale, allo scopo di identificare la propria pratica ed i propri capi di vestiario; tale numero va applicato fin dall'inizio, su tutti i capi che verranno utilizzati dal residente, al fine di evitare ogni spiacevole scambio di indumento. Eventuali capi di abbigliamento portati al Residente in data successiva all'ingresso in struttura, dovranno essere consegnati al personale del servizio di lavanderia che provvederà ad aggiornare e far sottoscrivere ai familiari l'elenco del vestiario in dotazione.

All'ingresso l'Assistente Sociale provvederà a fornire ai familiari e all'utente la Carta dei Servizi e il Regolamento CS attraverso mezzo e-mail o fornendo copia cartacea, gli stessi sono in ogni caso disponibili sul sito [www.limanaservizi.it](http://www.limanaservizi.it).

### **ART. 10 - Accertamento ex articolo 6 comma 4 Legge 328/2000.**

Fatti salvi gli obblighi dei tenuti agli alimenti di cui agli artt. 433 e ss. C.C., l'articolo 6 comma 4 della Legge 328/2000 prevede che "per i soggetti per i quali si renda necessario il ricovero stabile presso strutture residenziali, il Comune nel quale essi hanno la residenza prima del ricovero, **previamente informato**, assuma gli obblighi connessi all'eventuale integrazione economica".

Alla luce di quanto previsto dalla legge, al momento dell'accoglienza, i Comuni di ultima residenza degli utenti vengono informati da parte dell'Assistente Sociale del Centro Servizi, mediante comunicazione scritta.

L'informazione viene inviata indipendentemente dalla durata del ricovero e dalla richiesta di integrazione economica.

### **ART. 11 – Modalità generali di applicazione della retta di ricovero**

La Giunta Comunale del Comune Limana sulla base delle indicazioni fornite dall'AU o dal CdA, fissa con apposito atto annualmente l'ammontare della retta giornaliera a carico dell'utente con le diversificazioni che ritiene opportune.

La Giunta Comunale può determinare differenziazioni del valore della retta alberghiera fra utenti Residenti e non Residenti nel Comune. Si intendono utenti Residenti gli utenti che risultino iscritti all'anagrafe del Comune da almeno due anni prima dell'ingresso in struttura.

La retta viene determinata con l'obiettivo di mantenere un corretto equilibrio di gestione del bilancio del Centro Servizi, tenuto conto delle risorse messe a disposizione dal sistema residenziale regionale e dalla situazione di offerta di posti letto presente nel territorio di riferimento.

Per questo motivo la retta può essere modificata in qualsiasi momento in relazione alla variazione dei costi di gestione e del contesto di risorse e di offerta del territorio di riferimento e viene prontamente comunicata all'utenza.

La retta dà diritto a godere del vitto, dell'alloggio, del riscaldamento, del servizio lavanderia e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dalla struttura, oltre ai costi legati all'assistenza non coperti da impegnativa regionale o altra forma di finanziamento. Il rapporto viene regolato da un contratto (scrittura privata) sottoscritta tra le parti: Limana Servizi/Residente/ familiare di riferimento/Amministratore di sostegno/ Tutore.

Il Centro Servizi invia la fatturazione delle spese, di norma, entro i primi 12 giorni successivi al termine del mese in oggetto con data fatturazione dell'ultimo giorno del mese. Il pagamento della stessa dovrà essere effettuato sul conto corrente indicato venti giorni dalla data di fatturazione mediante SEPA che

costituisce il normale metodo di pagamento delle rette, sottoscrivendo l'apposito mandato di addebito in favore del Centro Servizi.

Solo in casi eccezionali, qualora il Residente fornisca motivazioni che il Centro Servizi, su istanza della Assistente Sociale territoriale, riterrà meritevoli di accoglimento, il pagamento delle rette potrà essere effettuato a mezzo bonifico bancario, alla scadenza precisata. In questo caso, il Residente dovrà indicare un numero di conto corrente di cui è titolare in via esclusiva, ove vengono accreditati i ratei pensionistici, sul quale la possibilità di operare con delega, da parte di altri soggetti, sia limitata al compimento di operazioni in nome e per conto del delegante ovvero al compimento di movimentazioni di denaro che facciano comunque salva la permanenza sul conto di importi sufficienti al pagamento delle rette di presenza. In caso di ritardi e/o insoluti nei pagamenti delle rette, questi verranno subito comunicati al Residente o al referente, a mezzo mail con richiesta riscontro di lettura, e/o lettera racc.ar o con altro mezzo che dia prova dell'avvenuta ricezione da parte del destinatario e, qualora entro il termine di 15 giorni dal ricevimento di tale comunicazione, non sia seguita alcuna contestazione ovvero il pagamento delle rette insolute, il Centro Servizi, previo consenso del residente, acquisito al momento dell'accoglimento presso la struttura, si riserva di richiedere informazioni alla Banca sulla capienza del conto corrente.

Nei giorni di assenza dell'utenza non viene fatturato il costo relativo al pasto/giorno quantificato annualmente.

La retta mensile, per gli utenti non autosufficienti, comprende i seguenti servizi:

- servizio sociale e di segretariato sociale
- servizio di assistenza medica
- servizi assistenziale ed infermieristico
- servizio di fisioterapia
- servizio di logopedista
- servizio psicologico
- servizio educativo e di animazione
- servizio di ristorazione
- servizio di lavanderia
- servizio di manutenzione
- servizio di pulizia
- servizio di camera ardente

servizi assistenziali e sanitari non coperti dal contributo regionale

Nella fatturazione mensile, quando dovute, saranno addebitate le spese sostenute anticipatamente dal Centro Servizi che esulano dalla retta, relative a:

- acquisto farmaci fuori prontuario;
- servizio Trasporto se effettuato mediante utilizzo dei servizi formali o mediante utilizzo di servizi convenzionati con Limana Servizi;
- altri tipi di costi sostenuti in forma anticipata da Limana Servizi non contemplati nei servizi compresi nella determinazione della retta giornaliera.

***Qualora la retta non venisse corrisposta secondo le modalità stabilite, Limana Servizi adotterà le necessarie misure, comprese quelle giudiziali, nei confronti degli obbligati per il recupero delle somme non versate.***

All'utenza viene concesso un tempo massimo di due giorni per l'ingresso in struttura dalla comunicazione di disponibilità del posto, sia che avvenga da parte del Gestore Unico dell'Ulss, sia che

avvenga da parte del Centro Servizi. A partire dal terzo giorno verrà comunque addebitata la retta alberghiera applicata agli utenti assenti nel caso di utenti autosufficienti e la tariffa per utenti privi di impegnativa per gli utenti non autosufficienti. In entrambi i casi viene sottratta la spesa relativa alla fornitura del pasto/giorno.

Salvo ricovero ospedaliero che impedisce l'ingresso in struttura, passati 15 gg dalla comunicazione della disponibilità del posto l'utente decade dal diritto all'accesso, ed allo stesso verranno fatturati tutti i 15 gg di mancato utilizzo del posto letto. In caso di ricovero ospedaliero verranno fatturati tutti i giorni di occupazione del posto letto anche se non usufruito nel caso non pervenga una disdetta formale dell'accettazione del ricovero presso il "Ing. Testolini" di Limana.

Casi eccezionali saranno valutati, di volta in volta, dalla Direzione.

In caso di decesso del Residente o di mobilità verso un'altra struttura, l'ultimo giorno viene conteggiato come presenza e quindi fatturato all'utente.

### **ART. 12 – Alloggio**

Al momento dell'entrata, viene assegnato un posto letto all'utente; la scelta tiene conto della disponibilità effettiva di posti, della situazione patologica e fisica della persona che viene inserita e della tipologia dell'utenza già presente presso il servizio ma anche delle disposizioni impartite dagli organi di controllo Regionali o da parte dell'Ulss.

L'equipe può comunque disporre degli spostamenti finalizzati al raggiungimento degli obiettivi fissati dall'art. 4 e se richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni fisiche del residente.

In particolare, per questioni di carattere sanitario o assistenziali, o a seguito di definizione di esigenze diverse afferenti ai singoli Residenti o ad un gruppo di essi il posto di prima assegnazione può essere diversamente stabilito da parte della equipe o della direzione. La tariffa viene conseguentemente ridefinita e comunicata tempestivamente dall'assistente sociale ad utente o familiare di riferimento o Amministrazione di Sostegno o Tutore. Le scelte effettuate dall'equipe non sono oggetto di trattativa con i familiari, in quanto vengono effettuate nell'interesse del singolo utente in un contesto di vita di comunità, a seguito di informazioni resa al familiare di riferimento di cui all'art 34.

Viene favorita la "personalizzazione delle camere" previo consenso da parte della Direzione o del coordinamento assistenziale.

L'arredo dell'alloggio con alcuni tipi di mobilia di proprietà del Residente può essere infatti concesso dalla Direzione anche informalmente salvo puntuale diniego, previo esame dal punto di vista igienico, funzionale e di sicurezza, dietro impegno di rimozione alla cessazione del rapporto assistenziale.

Ogni tipo di cambiamento sarà comunque tempestivamente comunicato in forma verbale o telefonica, al fine di coinvolgere il Residente ed anche i familiari.

Il parere dei familiari e dei Residenti, sebbene tenuto in adeguata considerazione non risulta comunque vincolante per la struttura, che persegue il benessere migliore dei singoli utenti in un contesto di comunità.

### **ART. 13 – Attività sanitaria**

L'Ente stipula con l'Ulss di appartenenza apposita convenzione per lo svolgimento delle attività di medicina generale e specialistica e per la fornitura di farmaci e presidi sanitari.

### **ART. 14 – Assistenza Medica**

L'apposita convenzione con l'Ulss n. 1 Dolomiti garantisce alla struttura il servizio medico e farmaceutico. In particolare, il/i medico/i della struttura sovrintende/ono a tutti gli aspetti medici di carattere generale (prescrizione terapie farmacologiche, prescrizione misure di contenimento fisiche e farmacologiche, visite generali e tutela della salute dei Residenti).

Ogni Residente non autosufficiente è affidato alle cure del/i medico/i assegnati dall'Ulss. N. 1 Dolomiti alla struttura per anziani.

Per gli utenti autosufficienti viene lasciata nella disponibilità dell'utente, la scelta se mantenere il MAP precedente all'ingresso o se avvalersi di quello/i convenzionati con la struttura mediante procedura da effettuarsi presso il Distretto.

La struttura mette a disposizione dell'equipe medica il proprio ambulatorio.

Il rapporto fra personale della Limana Servizi e il medico convenzionato è di pura collaborazione essendo quest'ultimo il solo responsabile delle scelte mediche farmaceutiche e di eventuale contenzione che deve essere applicate dal personale assistenziale della Limana Servizi.

Limana Servizi, quindi, non si assume alcun onere per le prestazioni medico-farmaceutiche a favore del Residente e declina ogni responsabilità per l'assistenza sanitaria praticata agli Residenti da persone non autorizzate dalla Direzione stessa.

Nelle ore notturne e nei giorni festivi l'assistenza medica è affidata al servizio di continuità assistenziale.

### **ART. 15 – Servizi assistenziali e socio assistenziali**

La struttura garantisce per tutti gli utenti e sulla base dei loro bisogni l'erogazione di servizi assistenziali, infermieristici, di supporto psicologico, educativi, riabilitativi comunque declinati, di servizio sociale mediante prestazioni rese da personale in possesso dei titoli abilitanti previsti dalla Regione e in misura almeno pari agli standard previsti dalla DGRV 84/07.

### **ART. 16 - Servizio mensa, lavanderia e guardaroba.**

I Servizi mensa, lavanderia e guardaroba sono organizzati dalla Direzione della struttura fatta salva la gestione di altra ditta per i servizi externalizzati (ad esempio mensa).

#### **Mensa**

L'erogazione dei pasti è di norma effettuato nelle sale da pranzo in orari preventivamente stabiliti; nei casi in cui l'utente non sia in grado di assumere il pasto presso la sala indicata, il servizio sarà effettuato in camera, senza alcun supplemento di spesa.

Il menù giornaliero e la sua articolazione settimanale e mensile viene sottoposto ad approvazione da parte del servizio nutrizionale dell'Ulss 1 Dolomiti.

Le diete particolari devono essere giustificate da apposita prescrizione dello specialista.

Due volte al giorno (metà mattina e metà pomeriggio) vengono distribuite delle bevande ed uno spuntino (fette biscottate, biscotti, dolce).

#### **Guardaroba**

All'utente sono garantiti i servizi di lavanderia, rammendo, stireria e guardaroba, negli orari e nei giorni definiti dalla Direzione. Gli orari di apertura del servizio sono affissi all'ingresso della lavanderia. È prevista assegnazione dei numeri prima dell'ingresso dell'utente al fine di identificare l'appartenenza del vestiario.

### **ART. 17 - Servizio di Parrucchiera**

La struttura garantisce il servizio di cura della persona attraverso personale qualificato, previo consenso anche informale dell'utenza.

### **ART. 18– Assistenza religiosa**

Santo rosario dal lunedì al sabato dalle 16:30 alle 17:00, Santa Messa Domenicale ore 9:00 e Feste comandate.

### **Art. 19 – Servizio telefonico**

La struttura dispone di un apparecchio telefonico cordless, gestito da apposito personale che consente il trasferimento delle telefonate provenienti dall'esterno ai Residenti in varie zone della struttura, avendo riguardo della sua privacy. Le telefonate dovranno essere effettuate possibilmente nelle fasce orarie dalle 09:30 alle 11:00 e dalle 15:30 alle 17:00. Le telefonate effettuate verso l'esterno sono a carico dell'utente.

### **Art. 20 - Servizio di trasporto**

La struttura, attraverso convenzione con associazioni di Volontariato o personale e nei limiti della loro disponibilità, mette a disposizione servizi convenzionati per il trasporto degli utenti presso presidi sanitari o servizi socio sanitari.

Questo servizio è regolato da apposita convenzione o contratti di servizio che determinano i costi a carico dell'utente.

La tariffa è basata sul rimborso chilometrico degli spostamenti effettuati nel caso in cui presso i presidi ospedalieri siano presenti i familiari per l'accompagnamento e la sorveglianza dell'utente, mentre sono sottoposti a tariffazione separata i costi connessi a trasporti per i quali i familiari non si rendono disponibili alla gestione dell'utente per il tempo delle visite ed esami.

I costi vengono addebitati mensilmente nella fattura della retta

La prenotazione del trasporto e del mezzo avviene da parte della struttura.

Per le urgenze sanitarie è previsto l'intervento delle associazioni legate all'apposito servizio gestito dall'ULSS.

### **Art. 21 – Servizi diversi**

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi che potranno essere collegati agli impianti d'antenna centralizzata ove questi esistono; in tutti gli altri casi si dovrà usufruire di antenna interna. In ogni caso l'utente dovrà farne preventiva comunicazione alla Direzione.

È fatto obbligo per l'utenza di tenere il volume dell'apparecchio ad un livello accettabile nel rispetto degli altri Residenti; è preferibile, l'utilizzo di cuffie per l'audio dell'apparecchio. L'orario di spegnimento dell'apparecchio TV è previsto per le ore 22.30, eventuali eccezioni saranno concordate con il servizio infermieristico.

Il servizio di consegna della corrispondenza dei Residenti avviene tramite personale dedicato direttamente nelle mani degli utenti autosufficienti e nelle mani dei parenti in caso di non autosufficienza. I parenti dei Residenti non autosufficienti, periodicamente, devono interessarsi a controllare l'eventuale posta in giacenza e ritirarla.

### Art. 22 – Regole comunitarie

Il Residente accolto nel Centro Servizi, compatibilmente con le proprie capacità residue fisiche e psicologiche accertate in U.O.I., si impegna a:

- osservare le regole d'igiene personale e dell'ambiente;
- mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi sono installate al fine di garantire la loro perfetta utilizzazione;
- segnalare alla Direzione del Centro Servizi l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio. È vietata la riparazione e la manomissione da persone non autorizzate dalla Direzione;
- consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dalla Direzione di entrare nell'alloggio per provvedere alla pulizia, al controllo e alle riparazioni;
- risarcire la struttura dei danni arrecati per propria incuria o trascuratezza;
- non ospitare nel proprio alloggio, anche per periodo breve, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela e di amicizia con il residente; eventuali eccezioni alla presente norma possono essere concesse solo dal personale infermieristico considerate le esigenze assistenziali del residente;
- ricevere nel proprio alloggio persone che non si siano prima presentate agli operatori della struttura e ricevere persone sulle quali la Direzione ha espresso parere contrario all'ingresso in struttura;
- accompagnare persone estranee alla struttura in altre stanze o in altri ambienti diversi dai luoghi comuni o dal proprio alloggio. Il Residente sarà direttamente responsabile della presenza di persone, estranee alla struttura, ricollegabili allo stesso, che vengano individuate in altre stanze o spazi non pertinenti con l'alloggio.

Per favorire l'assistenza è necessario che le camere degli utenti siano sempre accessibili agli operatori della struttura, in ogni ora del giorno e della notte; per tale motivo non sarà messa a disposizione una chiave personale della stanza, sempre che tale possibilità non sia preventivamente concordata con la Direzione in casi eccezionali e solo per utenti autosufficienti che godano di ottima salute.

La Direzione potrà disporre dell'alloggio di pieno diritto e senza che siano necessarie formalità giudiziarie: a) quando il Residente abbia regolarmente disdetto l'alloggio; b) in alcuni casi specifici in cui l'utente non occupi l'alloggio per ragioni di salute (es. collegate ad un ricovero) e vi sia necessità per la struttura di occupare temporaneamente l'alloggio per motivi di organizzazione interna; c) dopo la comunicazione del decesso dell'utente; c) quando il Residente ha lasciato l'alloggio da più di 5 giorni senza averne data comunicazione e giustificata la sua assenza.

L'utente autosufficiente, nei casi in cui desideri assentarsi dalla struttura, a qualsiasi motivo addebitabile, dovrà farne comunicazione agli infermieri, mediante la compilazione degli appositi moduli, al fine di informare i diversi soggetti della struttura e di attestare l'eventuale presa in consegna della persona da parte dei familiari.

Nel caso in cui il Residente desideri assentarsi anche per le ore notturne dovrà darne tempestiva comunicazione agli infermieri affinché si possa sentire preventivamente il parere del medico curante. In caso positivo il familiare provvederà a compilare l'apposito modulo col quale si assume piena responsabilità durante l'intera permanenza all'esterno della struttura compresa oltre alla sorveglianza anche l'adeguata somministrazione della terapia farmacologica come da prescrizione.

Le regole comunitarie sono condizionate da eventi ed esigenze di carattere sanitario e relative prescrizioni normative o interne.

### Art. 23 – Rapporto con i Residenti ed orari

La piena libertà di ogni Residente trova il solo limite nella libertà degli altri e nell'osservanza delle norme collettive, indispensabili per il buon funzionamento della vita comunitaria.

Per tali motivi il residente, compatibilmente con le proprie capacità residue fisiche e psicologiche accertate in U.O.I., impronerà con gli altri utenti un rapporto di massimo rispetto e di reciproca comprensione e solidarietà.

Il Residente sarà comunque tenuto all'osservanza delle limitazioni imposte dall'equipe medica rispetto allo stato di salute, al rispetto dei precetti della legge morale e delle norme della civile convivenza.

Orari di visita da parte dei familiari sono definiti dalla Direzione. Gli incontri possono avvenire negli spazi comuni dedicati e sono eccezionalmente previa autorizzazione legata alle condizioni di salute del Residente possono avvenire nella stanza di degenza, con le modalità indicate dal personale infermieristico. Possibilità di accesso alle stanze e relativi orari sono periodicamente stabiliti dalla Direzione sulla base di prescrizioni normative o provvedimenti interni.

### Art. 24 – Rapporti con il personale

Il residente, compatibilmente con le proprie capacità residue fisiche e psicologiche accertate in U.O.I.:

- non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressioni sul personale stesso per ottenere trattamenti di favore. Alla stesso modo, si rivolgerà al personale dell'equipe e/o alla Direzione nel caso in cui rilevi situazioni di disagio per motivi derivanti dai servizi della struttura;
- deve instaurare con tutto il personale un rapporto di reciproco rispetto nel modo di parlare e di trattare, espresso nelle forme di una corretta educazione in un clima di serena e cordiale collaborazione;
- nel caso in cui avesse da fare delle richieste straordinarie o da segnalare inadempienze nel servizio si deve rivolgere alla Direzione o alle figure di coordinamento dei servizi assistenziali;
- non può elargire al personale alcun riconoscimento economico di qualsiasi specie per le prestazioni lavorative da questo prestate.

### Art. 25 – Norme di interesse generale – Divieti

Il Residente, compatibilmente con le proprie capacità residue fisiche e psicologiche accertate in U.O.I., dovrà adeguarsi alle decisioni della Direzione e dell'Unità Operativa Interna prese nell'interesse generale della comunità.

Al Residente è proibito:

- installare davanti alle finestre qualsiasi oggetto senza la previa autorizzazione della Direzione;
- stendere dalle finestre capi di biancheria;
- tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali quando siano di disadorno per la casa o pericolosi per le persone che passano sotto le finestre;
- utilizzare apparecchiature riscaldanti (fornelli, forni a microonde e ferri da stiro) nonché altri apparecchi che siano pericolosi o che possano disturbare gli altri Residenti;
- gettare immondizie, rifiuti e acqua dalle finestre, nel giardino o nel cortile;
- vuotare nel water, bidè o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- fumare all'interno della Centro Servizi. Vigè il divieto di fumo in tutta la struttura ai sensi della Legge 16 gennaio 2003, n. 3 art. 51;
- recare disturbo ai vicini di stanza con l'eccessivo volume dell'apparecchio audiovisivo, sbattendo porte, finestre o trascinando sedie;

- asportare dalla sala da pranzo stoviglie, posate ed ogni altra cosa che costituisca corredo del Centro Servizi, senza un accordo preso con la Direzione.

Le non conformità dei Residenti in relazione a quanto sancito negli articoli precedenti, comportano sanzioni pecuniarie a carico dei Residenti addebitati congiuntamente alla retta del periodo, stabilite dalla Direzione in multipli di rette giornaliere alberghiere, fatto salvo quanto previsto dal successivo articolo 26.

### **Art. 26 – Dimissioni ed allontanamento del Residente**

Le dimissioni del Residente avvengono ordinariamente per sua scelta volontaria o dei suoi familiari e/o Amministratore di Sostegno, quando l'Anziano non sia in grado di esprimere una volontà consapevole, oppure per decesso dell'utente.

Le dimissioni volontarie dai servizi della Limana Servizi devono essere presentate in forma scritta e decorrono dal giorno di attuazione della decisione da parte della Direzione.

In caso di dimissioni per mobilità, la data della dimissione sarà concordata con la struttura verso la quale andrà l'utente.

La Direzione, sentito il parere dell'Unità Operativa Interna, può allontanare il Residente autosufficiente dopo il secondo ammonimento con il preavviso di 30 giorni quando:

- il suo comportamento causi grave disturbo e/o pericolo agli altri Residenti;
- la permanenza dell'Anziano sia fonte di gravi disagi nell'organizzazione dei servizi
- l'Utente non rispetti le norme igieniche e della cura della persona previste per la normale vita di comunità
- non permetta la normale applicazione delle regole igieniche dell'alloggio.

Qualora il comportamento del Residente autosufficiente causi un gravissimo disturbo o pericolo per gli altri Residenti le dimissioni potranno essere disposte anche senza il rispetto del periodo di preavviso e comunque mediante comunicazione scritta agli obbligati civili.

In tal caso la Direzione contatterà il familiare di riferimento e inviterà lo stesso a presentarsi per la definizione della procedura.

### **Art. 27 – Rappresentanza del Residente e dei familiari (regolamento regionale 10 maggio 2001, n. 3)**

È prevista la presenza di rappresentanze dei famigliari. Infatti, è richiesto ai familiari di collaborare con le figure professionali della struttura, ai fini dell'applicazione dei progetti multidimensionali studiati dall'Unità Operativa Interna per i singoli utenti. Per i dettagli rinvia ad apposito regolamento.

### **Art. 28 – Custodia valori e Responsabilità civili**

La struttura risponde al deterioramento o alla sparizione di oggetti e beni di valore addebitabile al personale del CS. Parimenti la struttura non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze dei Residenti, in considerazione delle patologie dementigene appartenenti a larga parte dell'utenza. Declina inoltre ogni responsabilità per danni che possono derivare, ai Residenti e alle cose non addebitabili direttamente al personale della struttura.

In particolare, per quanto attiene lo smarrimento di protesi dentarie e apparecchi acustici o occhiali in dotazione ad utenti disorientati la struttura risponderà solo nei casi previsti dai contratti assicurativi di effettiva compromissione da parte del personale aziendale.

I familiari degli utenti con patologie dementigene o con acceso deterioramento cognitivo vengono caldamente invitati ad attivare una polizza a garanzia di questi beni.

Essendo la struttura dotata di una piccola cassaforte può custodire oggetti di valore di piccole dimensioni e contanti presso il luogo dedicato. Al momento della consegna verrà aggiornato apposito modulo. Il consegnatario otterrà ricevuta di quanto lasciato in custodia.

### **Art. 29 - Ingresso animali in struttura**

Al momento dell'ingresso in struttura non è possibile portare con sé animali domestici. I Visitatori potranno accompagnare piccoli animali domestici purché abbiano svolto le vaccinazioni previste dal servizio veterinario. L'animale non dovrà per motivi di sicurezza mai essere lasciato libero di muoversi all'interno della struttura. L'animale, nel rispetto degli altri Residenti non dovrà frequentare locali quali la sala da pranzo, ambulatori, locali cucina e camere da letto.

### **Art. 30 – Norme per i visitatori**

I visitatori, qualora le condizioni epidemiologiche e le normative consentano l'ingresso e l'accesso ai locali, sono pregati di seguire le seguenti regole:

- al momento dell'accesso in struttura i visitatori si identificano con il personale prima di raggiungere il Residente indicato;
- prima di consegnare alimenti al Residente della struttura, devono comunicarlo ad uno degli infermieri o operatori del servizio assistenziale. È concessa la consegna esclusivamente di alimenti non nocivi alle condizioni di salute del residente, confezionati e sigillati. Per gli utenti con problemi di disfagia è fatto obbligo della consegna degli alimenti direttamente al personale.
- i capi di vestiario portati da un visitatore/familiare devono essere consegnati al personale di guardaroba, già numerati, di modo che quest'ultimo possa inserire ogni aggiunta di vestiario nella lista compilata inizialmente;
- non vanno consegnate ai Residenti bevande alcoliche;
- parcheggiare nelle apposite aree adibite a parcheggio al fine di non essere da intralcio per l'accesso da parte dei mezzi di soccorso;
- non dovranno somministrare farmaci ai Residenti essendo una esclusiva attività del personale competente;
- entrare nelle stanze di degenza, girovagare per i piani.
- dovranno assistere nell'alimentazione esclusivamente il proprio familiare seguendo le indicazioni date dal personale assistenziale;
- richiedere informazioni di tipo sanitario per il proprio familiare esclusivamente al medico e/o al personale infermieristico.

Al ripetersi di infrazioni ad una o più delle casistiche sopra riportate o all'assunzione di atteggiamenti lesivi del rispetto dei professionisti operanti presso la struttura o di altri utenti o familiari, la Direzione potrà assumere provvedimenti limitativi nelle modalità di accesso alla struttura fino a proibirne la possibilità.

Parimenti nel caso in cui un Residente consapevolmente comunichi per iscritto la volontà di non ricevere un familiare o un conoscente, la Direzione preso atto della volontà espressa la comunicherà all'interessato proibendone l'accesso alla struttura.

### **Art. 31 – Volontariato**

Limana Servizi, promuove e coordina le iniziative rivolte al Volontariato e le conseguenti attività, potendo altresì stipulare annualmente apposite convenzioni con le locali Associazioni di Volontariato il cui intervento è comunque finalizzato al raggiungimento degli obiettivi.

L'ammissione di Volontari nel programma di animazione è subordinata a particolari norme di

comportamento, garanzia e di informazione.

I Volontari lasceranno i propri dati all'Servizio Educativo, al fine di migliorare il coordinamento del servizio svolto.

La prestazione volontaria non obbliga Limana Servizi ad alcun impegno economico salvo eventuali rimborsi spese qualora sia ritenuto di interesse del Centro Servizi e comunque previa anticipata autorizzazione.

La Direzione intrattiene con i Volontari, rapporti di collaborazione, di studio e di ricerca al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle istanze e alle esigenze dei Residenti del Centro Servizi.

I Volontari sono tenuti a rispettare i programmi di servizio e ad attenersi ai compiti loro affidati.

L'azienda provvederà ad assumere gli oneri relativi alle coperture assicurative dei Volontari e in materia di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro.

### **Art. 32 – Decesso di un Residente**

In caso di decesso di un Residente, l'infermiere o l'Assistente Sociale avvertirà con debita solerzia i familiari.

Nel caso in cui il decesso avvenga presso la struttura, la salma sarà ricomposta presso la camera ardente, in attesa delle formalità del caso.

Le spese e l'organizzazione del funerale sono a carico degli eredi e se questi non esistono, per i nullatenenti provvederà il Comune di residenza prima dell'ingresso in struttura, fatto salvo il riconoscimento di quanto speso rivalendosi sulle risorse ereditarie del defunto.

Gli effetti personali di proprietà del defunto saranno consegnati alle persone previste da disposizioni testamentarie e dalla legge.

### **Art. 33 – Servizi al Residente resi da personale esterno al CS e non facente parte del nucleo familiare**

Qualora il Residente, o la sua famiglia, intendesse coinvolgere personale esterno al Centro Servizi per un'assistenza personalizzata ed integrativa, dovrà preventivamente concordare e valutare l'opportunità della stessa con la Direzione, al fine di definire tempi e luoghi nonché le attività effettuate dalla stessa nel rispetto del Programma di Assistenza Individualizzato delineato per il Residente in sede di Unità Operativa Interna.

### **Art. 34 – Ruolo del familiare di riferimento**

Al momento dell'ingresso viene individuato un familiare di riferimento (salvo diversa indicazione, il sottoscrittore della domanda di accogliimento) per la gestione dei rapporti con Limana Servizi riferiti sia ai servizi erogati all'utente sia ai rapporti economici e collegate garanzie, fatto salvo il suo diritto di rivalsa nei confronti di altri familiari.

Garantito il diritto di tutti i familiari di confrontarsi con le varie figure professionali, questo soggetto funge da riferimento unico nei confronti della struttura soprattutto per la condivisione delle scelte assistenziali, anche in caso di mancata condivisione fra i familiari.

L' Azienda non risponde di mancate comunicazioni fra familiari prima durante e dopo la degenza del Residente, ritenendo assolto ogni obbligo informativo nella relazione con il familiare indicato come riferimento.

Scelte legate a qualsiasi aspetto dell'assistenza che necessitino un confronto con i familiari (a titolo meramente esemplificativo: cambio della stanza, adozione di contenzioni, comunque di competenza del

medico) vengono condivise esclusivamente con il familiare di riferimento che avrà il compito di informare gli altri membri della famiglia.

Eventuali uscite del Residente accompagnato da caregiver diverso dovranno essere avallate dal familiare di riferimento oltre che dal medico della struttura.

Nel caso di nomina di Amministratore di sostegno questi automaticamente assume il ruolo di familiare di riferimento indipendentemente da rapporti di parentela.

Nel caso di più caregivers, al momento dell'ingresso l'Assistente Sociale invita alla individuazione del familiare di riferimento palesando a tutti i presenti obblighi e prerogative del ruolo.

### **Art. 35 - Modalità segnalazione non conformità**

L'Azienda persegue il miglioramento del servizio in collaborazione con l'utenza e i loro familiari facendosi carico di ogni segnalazione su eventuali non conformità. Parimenti l'Azienda persegue con ogni mezzo ritenuto utile atteggiamenti diffamatori o lesivi dell'immagine e dell'operato del personale effettuato tramite dichiarazioni formali o utilizzo di social media da chiunque non abbia seguito le procedure sotto riportate.

In caso di segnalazione di non conformità il familiare dovrà compilare il modulo reclami (allegato alla Carta dei Servizi e scaricabile dal sito [www.limanaservizi.it](http://www.limanaservizi.it); o presente alla reception del CSA), compilarlo debitamente in ogni sua parte e consegnarlo personalmente o mezzo e-mail all'indirizzo [serviziopsicologico@limanaservizi.it](mailto:serviziopsicologico@limanaservizi.it). La segnalazione verrà presa in carico dalla équipe della struttura, condivisa con la responsabile della qualità e con la Direzione.

### **Art. 36 - Norme finali**

Il presente regolamento sarà messo in visione all'ingresso della struttura e indicato ai familiari al momento dell'ingresso di un nuovo utente in modo che ne possano prendere visione. La sua conoscenza e consapevolezza viene ratificata nel modulo di ingresso con sottoscrizione da parte dell'utente o dei familiari.

Copia del regolamento viene inviata attraverso mezzo e-mail all'indirizzo espresso dal familiare di riferimento, ed è scaricabile all'indirizzo internet aziendale.

Per quanto non contemplato nel presente Regolamento, si osservano le leggi ed i regolamenti vigenti e quelle che, in avvenire verranno emanate dalla Regione Veneto in materia di assistenza e, in particolare, relativamente ai servizi sociali per le persone anziane ed in condizione di bisogno.