



AZIENDA PUBBLICA
DI SERVIZI ALLA PERSONA
CORDENONESE

**VIRGINIA
FABBRI
TALIENTO**

REGOLAMENTO AL FUNZIONAMENTO RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

DATA	REV	PREPARATA E VERIFICATA	APPROVATA	PROVVEDIMENTO	MOTIVAZIONE
02.07.2015	0	DIRETTORE GENERALE	CDA	N.10 DEL 27.07.2015	EMISSIONE
12.01.2024	1	DIRETTORE GENERALE	CDA	N.01 del 12.01.2024	REVISIONE



Contatti:

tel. 0434.930440

fax 0434.580334

Orari di apertura degli uffici:

dal lunedì al venerdì

dalle ore 10.00 alle ore 12.00

Orari di visita:

dal lunedì alla domenica

mattino ore 10.00-11.30 pomeriggio ore 15.00-17.30

INDICE

PREMESSA	4
Art. 1 - FINALITA' E TIPOLOGIA DELLA STRUTTURA	5
Art. 2 - DESTINATARI	6
Art. 3 - MODALITA' DI ACCESSO	6
Art. 4 - ACCETTAZIONE DEL POSTO LETTO E PRE – ACCOGLIENZA	7
Art. 5 - PRENOTAZIONE DEL POSTO LETTO	8
Art. 6 - VESTIARIO E DOTAZIONI PERSONALI	8
Art. 7 - L'ACCOGLIENZA	9
Art. 8 - ASSENZE TEMPORANEE E MANTENIMENTO DEL POSTO	9
Art. 9 - RETTA GIORNALIERA	10
Art. 10 - DEPOSITO CAUZIONALE	11
Art. 11 - DIMISSIONI	12
Art. 12 - VALORI	12
Art. 13 - ORARI DI VISITA E USCITE	13
Art. 14 - NORME DI VITA COMUNITARIA	13
Art. 15 - DECESSO	14
Art. 16 - FORME DI TUTELA	15
Art. 17 - REGOLAMENTI IN VIGORE	15
Art. 18 - RIMBORSI	16

Premessa

Il presente Regolamento disciplina la procedura di accoglimento e di dimissione, regola gli aspetti della permanenza in Struttura definendo le regole della convivenza e di comportamento nell'ambiente comunitario.

Gli ospiti, i familiari, gli amministratori di sostegno, tutori, visitatori sono tenuti a rispettare il presente Regolamento evitando tutto ciò che possa arrecare disturbo alla comunità o essere d'intralcio al funzionamento dei servizi nonché mantenere la massima riservatezza e rispetto nei confronti delle Persone ospiti.

L'accoglimento, la frequentazione come visitatori e familiari, amministratori di sostegno, tutori, comporta la piena accettazione e rispetto delle norme del presente Regolamento e delle sue eventuali modificazioni ed integrazioni.

Copia del Regolamento sarà consegnata agli ospiti della residenza e/o ai suoi familiari/persone di riferimento al momento del pre – ingresso o a chiunque abbia interesse ad averlo e consultarlo. Sarà inoltre reperibile nella sezione dedicata nel sito dell'A.S.P. (<https://www.aspcordenonese.it/regolamenti/>).

Per quanto non espressamente riportato nel presente Regolamento si fa riferimento alle normative vigenti in materia compreso quanto previsto in tema di Privacy e del trattamento dei dati sensibili gestiti dall'ASP con apposite procedure codificate.

Art.1

FINALITA' E TIPOLOGIA DELLA STRUTTURA

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese "Virginia Fabbri Taliento", denominata prossimamente A.S.P., è una residenza per anziani non autosufficienti di *terzo livello* convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale e come tale sottoposta ai controlli previsti dalla normativa regionale circa il rispetto dei requisiti autorizzativi all'esercizio.

La *Mission* dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese "Virginia Fabbri Taliento" si fonda sull'impegno di voler riconoscere e promuovere la centralità della Persona anziana in condizioni di fragilità garantendo una presa in carico personalizzata e multiprofessionale.

Il principio cardine su cui si fonda questa A.S.P. riguarda il superamento della logica prestazionale favorendo l'attenzione alla persona nel suo complesso coinvolgendo, ove presente e possibile, la famiglia di riferimento intesa come risorsa primaria nell'azione di ricostruzione di un nuovo equilibrio all'interno di questa comunità.

La residenza è finalizzata, dunque, a garantire il raggiungimento degli obiettivi di assistenza infermieristica e di assistenza di base alla Persona, attraverso il coordinamento delle risorse umane, la pianificazione degli interventi, la conduzione delle attività e l'organizzazione dei processi assistenziali, lo sviluppo e il miglioramento della qualità assistenziale.

L'obiettivo di tutte le attività è quello di fornire risposte coerenti con i profili di bisogno espressi delle persone residenti. I servizi pensati per i nostri anziani sono i seguenti:

- Amministrativi
- Assistenziali e Alberghieri
 - Ufficio Cortesia
 - Servizio di Ristorazione
 - Servizio di Lavanderia e guardaroba
 - Servizio di Pulizia ambientale e sanificazione
 - Servizio di supporto all'attività assistenziale e sanitaria
 - Servizio Tecnico e di manutenzione
 - Servizi assistenziali e cura della Persona
 - Servizi di Estetista e parrucchiera
- Psico – Sociali
 - Assistente Sociale
 - Servizio psicologico
 - Servizio educativo
 - Assistenza spirituale (Servizio Religioso)
- Sanitari e Riabilitativi
 - Coordinatore Unico dei Servizi
 - Servizio di Fisioterapia
 - Servizio Infermieristico

Per la descrizione dettagliata dei servizi offerti si rimanda alla *carta dei servizi* dell'A.S.P.

Art. 2

DESTINATARI

La residenza è stata suddivisa e organizzata in 4 nuclei diversificati per tipologia di utenza, secondo i parametri dettati dal regolamento regionale, in attuazione al Decreto del Presidente della Regione Friuli Venezia Giulia n.144/2015 e successive modifiche.

Nello specifico la struttura presenta tre nuclei N3 e un nucleo N2 per un totale attuale di n.113 posti letto.

Pertanto, oltre alle persone portatrici di bisogni sanitari lievi e bisogni socio-sanitari e tutelari di medio-bassa intensità, l'A.S.P. può accogliere persone anziane che, a seguito di patologie acute o cronico degenerative, presentano bisogni ad elevata rilevanza sanitaria che per intensità e complessità richiedono interventi assistenziali mirati e specialistici e monitoraggi clinici frequenti.

Art. 3

MODALITA' DI ACCESSO

Per l'avvio di richiesta di ospitalità presso la struttura residenziale i cittadini interessati dovranno procurarsi il certificato medico preposto rivolgendosi al proprio Medico di Medicina Generale (MMG) o, in caso di ricovero ospedaliero, al medico di reparto. Successivamente per il perfezionamento e l'attivazione della domanda vera e propria ci si dovrà rivolgere al Servizio Sociale del Comune di residenza della Persona interessata al percorso di accoglienza in casa di riposo.

Una volta completate queste due azioni i servizi territoriali di competenza attraverso l'UVD (unità di valutazione multidimensionale) inseriranno in graduatoria unica per questa A.S.P., con relativo punteggio, le persone anziane per le quali è stata osservata correttamente la procedura sopra esposta.

Dunque le domande dei soggetti che hanno espresso la preferenza di entrare all'A.S.P. Cordenonese, verranno inviate alla stessa direttamente dal Distretto di competenza. Non è possibile accogliere Persone che non sono presenti in graduatoria unica.

L'assegnazione del posto letto viene effettuata in base alla tipologia del nucleo dove si è liberato il posto, (previ eventuali trasferimenti interni), che deve corrispondere al profilo di bisogno espresso nella valutazione Val.Graf. I tempi di attesa non sono prevedibili né calcolabili se non attraverso un'informativa generica espressa dalla posizione in graduatoria per l'accesso alle strutture residenziali.

L'A.S.P. offre un'accoglienza residenziale ed eroga i servizi nell'arco delle 24 ore a tutti gli utenti e promuove il loro benessere senza alcuna distinzione di età, sesso, lingua, religione, razza, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Si impegna a personalizzare gli interventi in relazione alle necessità della persona e secondo criteri di pari opportunità, obiettività e giustizia con l'impiego di personale professionalmente qualificato in possesso di requisiti e competenze idonee.

Art. 4

ACCETTAZIONE DEL POSTO LETTO E PRE – ACCOGLIENZA

Quando si verifica la disponibilità del posto-letto, l'Assistente Sociale dell'A.S.P. contatta i familiari della Persona, che in sede di valutazione della domanda è stato ritenuto possedere i requisiti corrispondenti al profilo del nucleo.

Durante il primo contatto telefonico con l'Assistente Sociale dell'A.S.P. *viene richiesta la pronta accettazione del posto* offerto: la persona contattata ha 24 ore di tempo per confermare l'accettazione del posto, in caso contrario si provvede a contattare un'altra persona presente in graduatoria che corrisponde al profilo corrispondente al nucleo di destinazione e in caso di risposta positiva viene fissato l'appuntamento di pre-accoglienza.

In questa occasione si concorderanno i tempi e le modalità di ingresso attraverso una *sottoscrizione del contratto di ingresso e privacy* oltre che uno scambio tra le parti al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie per favorire un'accoglienza quanto più adeguata all/alla nuovo/a residente.

Documentazione da presentare al primo appuntamento di pre-accoglienza con l'Assistente Sociale:

- Fotocopia codice fiscale dell'interessato
- Fotocopia codice fiscale del familiare /garante
- Fotocopia documento di identità
- Fotocopia del verbale di invalidità civile, indennità di accompagnamento o della pratica in corso
- Tessere sanitarie (magnetica e cartacea) in originale
- Documentazione sanitaria risalente ultimi 6 mesi (analisi, dimissioni ospedaliere, visite specialistiche, future prenotazioni di esami - visite)
- Scheda terapia aggiornata con elenco dei farmaci, posologia orario di assunzione e terapia condizionata con timbro e firma del medico curante;
- Copia dell'atto di nomina di tutore o amministratore di sostegno
- Copia comodato d'uso di eventuali ausili concessi in dotazione dall'Azienda Sanitaria (carrozzina, deambulatore, materasso antidecubito, ecc.)
- Copia fornitura panni
- Codice IBAN dal quale avverrà il pagamento della retta
- ISEE se al di sotto di € 26,000 per ottenere un ulteriore abbattimento retta

Al momento dell'ingresso, la Persona e i suoi familiari di riferimento vengono accolti dall'equipe multiprofessionale che si occuperà dell'accompagnamento in stanza e del primo approccio con la famiglia.

Art. 5

PRENOTAZIONE DEL POSTO LETTO

L'A.S.P. non dispone di posti privati puri e non è possibile prenotare un posto letto. È possibile procrastinare l'ingresso di qualche giorno in struttura quando, in sede di contratto, una volta accettato il posto proposto, la futura Persona ospite o la famiglia o l'amministratore di sostegno o il tutore voglia posticipare l'ingresso rispetto alla data disponibile per l'accoglienza.

In questo caso, e per non oltre un tempo di 15 giorni, è possibile fermare il posto letto affrontando la spesa giornaliera relativa alla retta intera fino all'ingresso fisico della Persona in struttura.

Art. 6

VESTIARIO E DOTAZIONI PERSONALI

Contestualmente alla sottoscrizione del contratto di accoglienza viene fornito l'elenco della dotazione di indumenti personali stagionali necessari all'ingresso. L'etichettatura dei capi e delle calzature avviene in struttura ad opera del servizio di lavanderia.

I capi possono essere consegnati anche in più momenti diversi e all'occorrenza al servizio lavanderia.

È obbligatorio consegnare i capi esclusivamente al servizio lavanderia dal lunedì al sabato mattina e non durante i week- and. Gli indumenti o le calzature ancora da etichettare non possono essere consegnati agli operatori del nucleo di appartenenza del proprio caro o lasciati incustoditi negli armadi personali. In questi casi la residenza si solleva da ogni perdita segnalata.

La sostituzione dei capi deteriorati è a carico dell'ospite, si sconsigliano capi delicati come pura lana o seta.

E' necessario predisporre una trousse contenente il necessario per l'igiene della bocca, pettine, rasoio elettrico per la barba, crema viso se utilizzati.

E' necessario predisporre una borsa piccola da viaggio vuota che verrà utilizzata durante un eventuale invio in Ospedale.

E' possibile portare con sé degli oggetti personali come un porta foto, il telefono cellulare e il relativo carica batterie, o qualche altro oggetto da concordare con l'equipe previo ingresso affinché non sia di disturbo agli altri e rispetti le norme per la sicurezza antincendio.

Alcune stanze sono già dotate di televisore, pertanto prima di portarne uno personale è buona prassi verificare con i referenti l'effettiva necessità e qualora si decida comunque di fornirne uno si dovrà concordare la grandezza con il servizio manutentivo e acquistare la relativa staffa di supporto.

Art.7

L'ACCOGLIENZA

L'accoglienza nel giorno dell'ingresso è curata dal personale socio – sanitario della struttura che raccoglie ulteriori informazioni utili all'implementazione della cartella socio – sanitaria informatizzata dell'ospite approfondendo le modalità più idonee per un ambientamento positivo.

Non si effettuano accoglienze nei giorni festivi né di sabato.

Al momento dell'accoglienza si suggerisce la presenza del care giver o dell'amministratore di sostegno/tutore al fine di curare al meglio l'accoglienza.

In questa occasione si chiede di consegnare:

- Farmaci in utilizzo;
- Oggetti personali come da Art. 6
- Vestiario come da Art. 6
- Ausili in dotazione (Carrozzina, Deambulatore, MAD, Cuscino antidecubito...). Per quanto riguarda, invece, i grandi ausili come letto ospedaliero, sollevatore, comoda il familiare dovrà occuparsi personalmente della restituzione degli stessi al distretto di competenza.
- Fornitura panni in dotazione
- Documentazione non consegnata al momento della stipula del contratto

Il primo periodo, quello dell'inserimento e dell'ambientamento, è il più delicato ed è anche il periodo di osservazione e valutazione socio – sanitaria della Persona accolta. La presa in carico si traduce in un *piano assistenziale individuale "PAI"* previsto dalla normativa Regionale che viene reso noto alla famiglia e/o agli amministratori di sostegno/tutori superato il primo mese di residenzialità al fine di condividere le valutazioni effettuate e raccogliere eventuali osservazioni nonché fornire chiarimenti ove richiesti.

Durante il periodo di vita all'interno della residenza la Persona può essere trasferita di stanza e di nucleo a seconda delle esigenze della stessa e/o per motivi organizzativi inderogabili. Il cambio di stanza e/o nucleo viene valutato in sede di equipe e comunicato al referente per la residenza della Persona ospite motivando la natura della decisione intrapresa.

Art.8

ASSENZE TEMPORANEE E MANTENIMENTO DEL POSTO

La persona che desidera assentarsi dalla struttura deve darne comunicazione formale e scritta alla Direzione indicando la durata della stessa.

Qualora la persona non sia in grado di autodeterminarsi, la volontà di allontanamento deve manifestarsi formalmente da parte dei familiari, degli amministratori di sostegno o tutori della stessa.

Per quanto riguarda la retta e il relativo contributo regionale per qualsiasi motivo di assenza sia essa volontaria o per cause sanitarie che abbiano richiesto un ricovero ospedaliero si considera quanto segue:

- Se l'assenza risulta di durata almeno di 24 ore e fino a 7 giorni la retta verrà decurtata del costo pasto ma il contributo regionale rimane invariato.
- Dall'ottavo giorno la retta verrà decurtata del costo pasto e riconosciuto un contributo minore, pari al 70% del totale, pertanto la Persona dovrà versare la quota parte del contributo mancante.

Art. 9

RETTA GIORNALIERA

La retta giornaliera viene determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione, viene richiesta mensilmente in via posticipata.

L'A.S.P. applica la retta al netto del contributo regionale previsto dalla normativa vigente per le persone ospitate in strutture residenziali in condizioni di accertata non autosufficienza; lo stesso viene recepito direttamente dall'Ente.

La retta al netto del contributo regionale viene applicata dal giorno di accoglienza della Persona e viene versata esclusivamente attraverso l'addebito diretto Sepa (SDD) o il circuito pagoPA.

Se avente diritto l'Ente applicherà un ulteriore abbattimento retta previo recepimento di ISEE in corso di validità al di sotto di € 26,000 considerando la fascia di reddito appartenente come da normativa vigente. Questo tipo di scontistica può essere applicata dal momento in cui viene depositato l'ISEE, non può essere considerata in modo retroattivo.

La retta intera viene chiesta esclusivamente in tre casi:

- Se il soggetto che sottoscrive l'accettazione del posto e successivamente non effettua l'inserimento dell'anziano, rinunciando, è tenuto a corrispondere comunque la retta intera per 10 giorni.
- Per il periodo relativo al fermo posto letto ove previsto e sottoscritto nel contratto di pre accoglienza.
- In caso di dimissioni senza preavviso come da Art. 11

Il giorno del decesso è compreso nella retta.

La retta comprende tutti i servizi ad esclusione di:

- ticket sui medicinali e farmaci di fascia C (farmaci a pagamento)
- prestazioni sanitarie specialistiche
- trasporti con ambulanza non forniti dal Servizio Sanitario
- trasporti effettuati dal nostro personale su delega dei familiari/Amministratori di Sostegno/Tutore
- prestazioni extra del servizio di parrucchiera ed estetista

- riparazione e/o sostituzione ausili
- spese per acquisto di ausili speciali (manopole, tutoni...)

Qualora il pagamento sia in difetto l'A.S.P. potrà procedere al recupero credito senza ulteriore preavviso, computando anche gli interessi e potrà incamerare il deposito cauzionale di cui all'Art.10 con obbligo di ricostituirlo entro il mese successivo.

Quanto previsto potrà essere sospeso o dilazionato in presenza motivata richiesta scritta al Consiglio di Amministrazione.

Per quanto concerne l'acquisto di farmaci prescritti dal medico di medicina generale, l'A.S.P. anticipa sempre la spesa che poi riporterà nella fattura del mese successivo a quello dell'acquisto. Per quanto concerne l'acquisto di ausili, calzature sanitarie o altri oggetti personali necessari all'ospite l'A.S.P. non anticipa la spesa tranne che su richiesta formale alla Direzione motivandone le esigenze.

Art.10

DEPOSITO CAUZIONALE

Dal momento dell'accettazione del posto e della sottoscrizione del contratto di accoglienza il futuro ospite o chi per lui deve versare, entro la fine del mese corrente all'ingresso, un deposito cauzionale il cui importo viene stabilito dal Consiglio di Amministrazione.

Può essere versato effettuando un bonifico bancario citando nella causale il nome e il cognome della Persona che verrà accolta.

Il richiedente perderà il diritto ad occupare il posto letto assegnato se non avrà versato la cauzione.

Il deposito cauzionale sarà restituito al medesimo soggetto che ha versato l'importo cauzionale in qualsiasi caso di dimissione qualora non vi siano debiti o danni arrecati a questo Ente.

In tal caso verrà trattenuta una cifra necessaria a coprire le somme non versate o consone a risarcire i danni arrecati.

I tempi di restituzione del debito cauzionale sono pari a 90 giorni calcolabili dal giorno della dimissione/decesso.

Per le persone alle quali viene riconosciuta un'integrazione retta totale da parte dell'Ente Comunale non verrà chiesta alcuna cauzione.

Per le persone alle quali viene riconosciuta un'integrazione retta parziale da parte dell'Ente Comunale verrà disposta una cifra cauzionale in proporzione minore rispetto a coloro che non hanno diritto all'integrazione stessa, anch'essa stabilita dal Consiglio di Amministrazione.

Art.11

DIMISSIONI

La dimissione volontaria deve essere presentata formalmente alla Direzione dall'anziano stesso o dal suo familiare di riferimento, amministratore di sostegno, tutore o da altra persona autorizzata ad agire per suo conto con preavviso di almeno 5 giorni.

In caso di dimissioni senza preavviso, saranno conteggiati 5 giorni di retta piena a partire dalla data in cui è stata ricevuta formalmente la richiesta di dimissione.

La dimissione non volontaria viene disposta dalla Direzione dell'A.S.P. con provvedimento motivato, dopo aver effettuato gli opportuni accertamenti e condiviso il percorso con il Distretto Socio – Sanitario e il Servizio Sociale del Comune di competenza.

Una volta concordato il procedimento di dimissione e individuata una soluzione alternativa alla residenzialità che garantisca una dimissione protetta a domicilio o il trasferimento in un'altra struttura il provvedimento dovrà essere trasmesso a tutte le parti interessate con 7 giorni lavorativi di anticipo.

Le dimissioni non precludono la possibilità di ripresentare domanda di ingresso qualora le condizioni a sostegno delle dimissioni siano venute meno.

Art.12

VALORI

La Direzione non si assume alcuna responsabilità per cose, valori, denaro tenuti dagli ospiti addosso o nelle proprie stanze.

È pertanto sconsigliato tenere con sé oggetti di valore e denaro e salvo specifica autorizzazione non è consentito al personale prendere in consegna denaro e oggetti preziosi degli ospiti.

Qualora un operatore si accorga di un oggetto di valore a rischio di perdita/rottura non autorizzato o del denaro incustodito deve segnalarlo nella cartella informatizzata dell'ospite e consegnare al proprio responsabile quanto trovato affinché venga messo in sicurezza.

Tutto il personale in servizio ha sempre libero accesso nelle stanze e presso il relativo mobilio senza formalità.

Art.13

ORARI DI VISITA E USCITE

I residenti possono ricevere visite tutti i giorni, salvo disposizioni diverse per motivi temporanei e contingenti (come ad esempio per gli isolamenti da Covid -19) per i quali si rimanda ai protocolli in essere. Gli orari di visita sono 10.00 – 11.30 / 15.00 – 18.00 salvo deroghe preventivamente autorizzate.

Per casi di comprovata gravità i familiari su loro richiesta possono essere autorizzati a permanere in struttura oltre l'orario previsto.

Gli ospiti possono uscire dalla struttura in autonomia o accompagnati previa comunicazione e qualora non vi siano limitazioni connesse allo stato psico – fisico o terapie salva vita che devono essere somministrate da personale sanitario autorizzato.

La comunicazione dell'uscita da parte dell'ospite o di un suo riferimento ad un referente della Struttura e dovrà avvenire con almeno una giornata di anticipo.

ART.14

NORME DI VITA COMUNITARIA

Nel rispetto delle esigenze dettate da una vita comunitaria, gli anziani residenti, i familiari e i visitatori si impegnano a:

- osservare le regole di civile convivenza;
- evitare di arrecare disturbo agli altri specialmente durante le ore di riposo;
- evitare di ostacolare lo svolgimento delle attività socio – assistenziali e sanitarie.

Inoltre, è vietato ai visitatori di accedere nelle sale da pranzo durante il consumo dei pasti e nelle camere degli ospiti durante l'espletamento delle attività socio – assistenziali e sanitarie salvo precise, limitate e motivate deroghe concesse dalla Direzione.

È vietato introdurre cibo e bevande non confezionati, non opportunamente datati e tracciati ed è vietato proporre bevande alcoliche ai propri assistiti o ad altri ospiti.

È possibile consegnare cibo confezionato e tracciato, previa richiesta ad un responsabile, affinché possa essere prontamente consumato in quanto è vietato conservare nella propria stanza del cibo personale.

È vietato elargire mance al personale o pretendere trattamenti di favore o prestazioni non previste, è opportuno mantenere un rapporto di reciproco rispetto e comprensione, segnalando eventualmente alla Direzione eventuali inadempienze contestualizzando formalmente la situazione.

È possibile personalizzare la propria stanza con piccoli oggetti personali come foto, piante e quadri ma è vietato arredare la propria stanza con mobili personali.

È possibile stare con il proprio eventuale animale da compagnia previa condivisione della modalità, luogo ed orari con un responsabile. Non è possibile, invece, accogliere definitivamente anche il proprio animale.

La posta in arrivo viene di norma consegnata al familiare, all'amministratore di sostegno, tutore dell'ospite interessato. Si consiglia di chiedere ciclicamente agli uffici se è presente della posta da ritirare in quanto l'A.S.P. declina ogni responsabilità per eventuali problemi derivanti dal ritardo o mancato ritiro.

È severamente vietato fumare all'interno dei locali, esistono delle aree fumatori ben definite all'esterno della struttura. È vietato consegnare ai propri assistiti fiammiferi, accendini, sigarette, tabacco, sigarette elettroniche. È buona norma concordare con i referenti la gestione eventuale della Persona tabagista.

Sono esclusi dall'utilizzo tutti gli apparecchi che possono rappresentare un pericolo per la comunità come fornelli, ferri da stiro, piastre, bollitori.

È vietata la riparazione e la manomissione da persone non autorizzate dalla Direzione degli impianti, attrezzature, mobili presenti in Struttura.

L'uso dell'ascensore richiede particolare attenzione e rispetto delle norme vigenti, in particolare non si deve entrare in cabina in numero superiore a quello permesso dalla portata ed è sconsigliato l'uso dell'ascensore a persone che non sono in grado di eseguire le manovre necessarie, se non accompagnate.

Art. 15

DECESSO

Quando si verifica il decesso gli eredi o i soggetti interessati dovranno provvedere alle onoranze funebri.

Entro 10 giorni è necessario recuperare gli oggetti personali del defunto e comunque trascorsi 30 giorni dalla morte decade l'impegno della custodia degli effetti personali e pertanto l'A.S.P. declina ogni responsabilità per danni derivanti dal mancato ritiro.

Art.16

FORME DI TUTELA

L'A.S.P. garantisce la tutela delle persone ospitate, consentendo di presentare reclami, segnalazioni costruttive sulle inefficienze che possono verificarsi durante la loro permanenza in struttura e fornire suggerimenti utili tendenti al miglioramento della qualità.

È possibile, inoltre, presentare encomi per valorizzare un servizio che è stato particolarmente apprezzato o dare evidenza ad una progettualità ben riuscita.

Gli utenti, diventano così non solo fruitori di servizi ma viene riconosciuta loro una funzione di controllo diretto sugli stessi.

Qualora si trattasse di segnalazioni e reclami l'amministrazione provvederà a dare risposta immediata quando possibile o entro qualche giorno qualora sia necessario verificare i dati registrati dagli operatori afferenti ai servizi coinvolti nella segnalazione o nel reclamo stessi.

Tutti gli operatori dell'A.S.P., infatti, sono abilitati all'utilizzo del sistema informatizzato regionale *Insoft* che permette di registrare e monitorare in tempo reale le prestazioni effettuate e le progettualità in essere nonché registrare gli aggiornamenti dei PAI e dei vari documenti sanitari necessari ai residenti. Questo sistema favorisce l'adeguamento continuo su più livelli delle attività programmate per le Persone e l'immediata registrazione di eventuali non conformità al fine di velocizzare la circolazione delle indicazioni e ridurre le asimmetrie informative.

Lo strumento informatico si può adattare implementando schede di registrazione *ad hoc* ed è programmato per effettuare verifiche sull'andamento di una situazione specifica sul medio – lungo periodo nel rispetto del diritto alla Privacy quale diritto fondamentale della Persona, meritevole di tutela come da normativa vigente.

Art.17

REGOLAMENTI IN VIGORE

Sono presenti i seguenti argomenti disciplinati opportunamente attraverso appositi regolamenti scaricabili e consultabili dal sito dell'A.S.P. :

- Nomina del Rappresentante dei Residenti e dei Familiari;
- Disciplina dei Rapporti con il Volontariato;
- Accettazione di Donazioni;
- Ammissione Assistenti Privati in Struttura;
- Organizzazione degli Uffici e dei Servizi.

Art. 18

RIMBORSI

Nei casi di danni arrecati alle dotazioni personali degli ospiti come occhiali, protesi auricolari, protesi dentarie ecc... è possibile chiedere il risarcimento attraverso una richiesta formale alla Direzione.

Per ottenere il risarcimento del danno si deve dimostrare una comprovata e certa negligenza da parte del personale che ha utilizzato in modo improprio l'oggetto interessato.

Qualora sia stato riconosciuto il diritto al rimborso la quota dello stesso sarà calcolata dalla fattura o scontrino presentato al netto del deterioramento dell'oggetto utilizzato considerando il valore di mercato in quel momento.