



Ente Strumentale del Comune di Cortina d'Ampezzo
Via della Difesa, 12 - 32043 Cortina d'Ampezzo (BL)
Tel. 0436/2544 – Fax 0436876619 – e-mail: asspcortina@pec.it – Cf e partita iva n. 01198770255

REGOLAMENTO DELLA CASA DI RIPOSO COMUNALE DR. ANGELO MAJONI ED ANNESSO CENTRO DIURNO

Approvato con deliberazione dell'Amministratore Unico n. 14 del 21/12/2021

RESIDENZA PER ANZIANI

ART. 1 –Introduzione.

Il Centro Servizi anziani “Dr. Angelo Majoni” di Cortina d’Ampezzo 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 ha sede operativa in Via della Difesa n. 12.

Con Delibera Consigliare n. 45 del 07/07/2016 è stata istituita l’Azienda Speciale Comunale ASSP Cortina cui è stata affidata la gestione della locale Casa di Riposo Comunale, dell’annesso Centro Diurno e del Servizio di Assistenza Domiciliare.

Il presente regolamento disciplina il funzionamento dei servizi residenziali e semiresidenziali all’interno del Centro Servizi.

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 “Dr. Angelo Majoni” accoglie utenti anziani di ambo i sessi, in età pensionabile (ma anche inferiore in caso di disabilità certificata e compatibile con la U.O.).

Nella struttura residenziale vengono accolti esclusivamente utenti che abbiano perso parzialmente o completamente l’autonomia, denominati “utenti non autosufficienti”.

Nella struttura semiresidenziale (Centro Diurno) potranno essere accolti anche utenti “autosufficienti”.

Per quanto attiene gli utenti non autosufficienti, l’accesso è regolato dalla normativa vigente e dal Regolamento Residenzialità Anziani non autosufficienti dell’Ulss 1.

La condizione di non autosufficienza sancita in applicazione della scheda S.VA.M.A.¹ (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.² (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale).

Il Centro Servizi non accoglie persone affette da malattie mentali che rendano l’utente 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, l’ospite 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 Regolamento Residenzialità Anziani non autosufficienti 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 accreditati e non convenzionati con l’Ulss 1 o su posti accreditati qualora nella Graduatoria Unica al

¹ 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.

² 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.

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 Cortina d'Ampezzo.

La determinazione della retta da applicare a questo tipo di utenza dovrà tener conto che all'ospite vanno 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 all'ospite di vivere serenamente.

Il Centro Servizi "Dr. Angelo Majoni" assicura agli ospiti 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 dell'ospite 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 ospiti;
- Lasciti, elargizioni, contributi e donazioni da parte di Enti Pubblici e Privati;
- Rette intere o parziali da parte dei Comuni di provenienza (ultima residenza) degli ospiti 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 disciplinati da apposita convenzione.

ART. 5 –Ordinamento Interno.

La gestione del Centro Servizi avviene attraverso l'Ente Pubblico Economico Strumentale del Comune di Cortina d'Ampezzo ASSP Cortina.

La logica amministrativa che ha portato alla nascita della Azienda Speciale Comunale è quella di mantenere la governance pubblica e di attuare politiche di gestione sinergiche del servizio con altri Enti o Istituzioni pubblici finalizzate al miglioramento qualitativo dei servizi e/o alla riduzione dei costi di erogazione degli stessi, in particolare di quelli amministrativi.

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 Cortina d'Ampezzo è l'organo di indirizzo e di controllo politico amministrativo ed ha competenza limitata 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 annuale e pluriennale e del Piano Programma.

L'Amministrazione Comunale incide direttamente sulla gestione mediante la determinazione delle rette che equilibrano i costi di gestione.

L'Azienda Speciale Comunale ASSP Cortina è guidata da un Amministratore Unico nominato dal Sindaco.

La gestione ordinaria della struttura viene affidata al Direttore Generale dell'Azienda Speciale, il quale ha il compito e la responsabilità di sovrintendere al regolare andamento ed organizzazione della struttura, programmare la gestione futura e fornire elementi tecnici utili per la determinazione delle scelte strategiche da sottoporre all'Amministratore Unico e comunque all'approvazione dell'Amministrazione Comunale.

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

L'organizzazione del servizio è conseguente alle finalità fissate all'articolo n. 4.

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. Viene periodicamente aggiornato dall'Amministratore Unico l'organigramma della struttura.

Per il funzionamento del Centro Servizi, l'Azienda Speciale 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, coordina il lavoro del personale, cura i rapporti con i vertici aziendali, con gli uffici comunali, con l'Ulss, la Regione Veneto ecc. Predisporre gli atti amministrativi ed individua i procedimenti necessari alla loro attuazione.

ART. 7 – Presentazione, accoglimento e valutazione della domanda. Formazione della graduatoria.

• Utenti non autosufficienti modulo residenziale

Per i servizi residenziali per persone anziane non autosufficienti, sia in forma definitiva che temporanea, deve essere inoltrata richiesta di valutazione per l'inserimento in graduatoria al Distretto socio sanitario del Comune di residenza, secondo le disposizioni dell'U.L.S.S. n. 1 Dolomiti.

Qualora le richieste siano manifestate direttamente al Centro Servizi dell'Azienda, il Coordinatore dei Servizi illustra al richiedente le modalità di presentazione della richiesta di valutazione al distretto, eventualmente attraverso l'Assistente Sociale del territorio di riferimento. In sede di U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale), viene effettuata la valutazione multidimensionale della persona anziana, formalizzata sulla scheda S.V.A.M.A. (Scheda per la Valutazione Multidimensionale dell'Anziano); nel caso di riconoscimento dello stato di non autosufficienza, il nominativo dell'anziano viene inserito nella pertinente graduatoria dell'U.L.S.S. a cura della stessa, in attesa di accoglimento.

I nominativi delle persone che manifestano richiesta di ammissione direttamente al Centro Servizi vengono comunque inserite in una Graduatoria interna di persone non autosufficienti per eventuali futuri contatti in caso di necessità; in ogni caso, tutti gli ospiti non autosufficienti accolti presso al Centro Servizi dell'Azienda sono inviati al Distretto per la presentazione della richiesta di valutazione in sede di U.V.M.D.

Nel momento in cui presso il Centro Servizi si verifica la disponibilità di un posto, il Coordinatore dei Servizi del Centro contatta l'Ufficio Gestione Unico dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti, il quale provvede ad individuare il nominativo della prima persona in graduatoria e a trasmetterlo al Centro Servizi, unitamente alla scheda S.V.A.M.A. del richiedente per una valutazione della condizione di bisogno.

Il Coordinatore dei Servizi riceve la S.V.A.M.A. e si attiva telefonicamente per la raccolta di ulteriori informazioni necessarie; quindi, se lo ritiene necessario in relazione alla tipologia di profilo, condivide i contenuti della stessa e le eventuali altre informazioni ricevute con lo Psicologo

per un opportuna valutazione; quindi comunica all'Ufficio Gestore Unico la disponibilità o meno ad accogliere il richiedente; in caso negativo l'Ufficio Gestore Unico trasmette al Centro un nuovo nominativo e la relativa scheda S.VA.M.A. per una nuova valutazione, mentre in caso positivo contatta il familiare e, qualora la risposta sia affermativa, la comunica al Centro Servizi; in caso contrario, procede a contattare un nuovo richiedente secondo le modalità sopra descritte.

Laddove tramite l'Ufficio Gestore Unico non sia possibile individuare un richiedente inserito nella graduatoria dell'U.L.S.S., il Coordinatore dei Servizi può procedere a contattare i nominativi presenti nella Graduatoria interna delle persone che hanno manifestato richiesta di ammissione direttamente al Centro Servizi. In tal caso, qualora la persona contattata non sia in possesso di scheda S.VA.M.A., sarà richiesta una relazione del medico di base e la valutazione sarà effettuata in relazione ai contenuti di tale relazione.

Sulla base delle valutazioni effettuate, vengono individuate le caratteristiche e le particolari esigenze del nuovo ospite, che saranno utili nella scelta riguardante la sistemazione dell'ospite nella struttura; questa fase potrà prevedere la ricollocazione di alcuni ospiti già presenti.

Una volta individuata la persona da accogliere, il Coordinatore dei Servizi contatta i familiari per una breve presentazione del Centro Servizi e l'invio della Carta dei Servizi e del presente Regolamento Interno, unitamente alla modulistica da compilare e consegnare al momento dell'ingresso:

- Domanda di accoglimento;
- Contratto di ospitalità;
- Informativa sulla privacy e Dichiarazione di ricevuta dell'informativa;
- Modulo R.I.D.
- Prospetto delle rette valide per l'anno in corso;
- Elenco effetti personali da portare al momento dell'ingresso in Casa di Riposo e etichette con numero identificativo, da applicare sugli indumenti a cura dei familiari;
- Elenco dei numeri telefonici della struttura.

Tale documentazione compilata sarà consegnata dai familiari all'Ufficio Amministrativo al momento dell'ingresso.

Una volta stabilito l'ingresso del nuovo ospite, il Coordinatore dei Servizi comunica la data dell'ingresso al personale tramite il software gestionale e consegna al Responsabile del Nucleo di inserimento copia cartacea della S.VA.M.A. proveniente dal Distretto – i professionisti incaricati dei principali servizi (Fisioterapista, Psicologo, Educatore) ne prendono visione presso il nucleo; trasmette inoltre al Responsabile di Nucleo la Scheda di accoglienza che sarà da questi compilata in sede di ingresso per la parte assistenziale e poi completata in sede di colloquio a 15 giorni dall'ingresso a cura dello Psicologo e dell'Educatore.

Con l'accoglimento dell'ospite al Centro Servizi si conclude la fase di ammissione ed inizia la fase di inserimento.

• Utenti non autosufficienti modulo semi residenziale

Per quanto riguarda i servizi semi residenziali per persone anziane non autosufficienti (Centro Diurno), l'Assistente Sociale del Comune di residenza raccoglie la richiesta di ammissione al Centro Diurno da parte del familiare ed effettua una visita domiciliare per valutare l'effettiva opportunità di ammissione al servizio; a tale visita fa seguito un'ulteriore visita presso il domicilio del richiedente da parte dello Psicologo, che compilerà la S.VA.M.A. cognitiva-funzionale, e del Responsabile del Centro Diurno, il quale avrà occasione di presentare ai familiari l'organizzazione del Centro Diurno e consegnare la Carta dei Servizi, nonché di fare una prima conoscenza dell'ospite che dovrà accogliere, compilando la Scheda inserimento Centro Diurno.

Su attivazione dell'Assistente Sociale, il Distretto socio sanitario del Comune procede alla valutazione della condizione di autosufficienza o meno della persona e, qualora la persona venga riconosciuta come non autosufficiente, a seguito di comunicazione dell'Assistente Sociale del Comune di residenza, il Coordinatore dei Servizi richiede la S.VA.M.A. all'Ufficio Gestore Unico dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti e la trasmette alla Direzione.

Per i richiedenti non residenti nel Comune di Cortina d'Ampezzo, la compilazione della S.V.A.M.A. cognitiva-funzionale è a cura del medico curante, mentre la compilazione della Scheda inserimento Centro Diurno e la presentazione dello stesso avviene in occasione di un colloquio presso il Centro Diurno a cura del Responsabile del Centro Diurno.

Una volta stabilito l'ingresso del nuovo ospite, a seguito di approvazione della Direzione, il Responsabile del Centro Diurno comunica al personale la data dell'ingresso, consegnando la Scheda inserimento Centro Diurno.

La documentazione necessaria all'ingresso sarà compilata dai familiari al momento dell'ingresso con il supporto del Coordinatore dei Servizi e consegnata all'Ufficio Amministrativo; tale documentazione include:

- Domanda di accoglimento;
- Contratto di ospitalità;
- Informativa sulla privacy e Dichiarazione di ricezione dell'informativa;
- Modulo R.I.D.
- Elenco effetti personali da portare al momento dell'ingresso al Centro Diurno;
- Prospetto delle rette valide per l'anno in corso;
- Regolamento Interno;
- Foglio informativo Centro Diurno.

Art. 8 Inserimento

Il giorno e l'orario di ingresso degli ospiti è concordato con la famiglia e/o con l'ospite dal Coordinatore dei Servizi, ma avviene di norma entro 3 giorni lavorativi, alla mattina nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 11, poiché in questa fascia oraria vi è una maggiore disponibilità del personale. Eccezioni a questa regola possono verificarsi in particolari situazioni, quali ad esempio le dimissioni dall'ospedale, laddove la tempestività dell'accoglimento diventa un rilevante fattore di qualità, e in tal senso prevalente rispetto ad altri fattori, per la riduzione del disagio all'ospite e alla famiglia che l'accoglimento urgente comporta; questo non significa che, per quanto possibile, le dimissioni dall'ospedale non possano essere concordate per tempo.

• ACCOGLIENZA

L'accoglienza dell'ospite e dei familiari è realizzata dal Responsabile di Nucleo in collaborazione con un Operatore Socio Sanitario dedicato.

Il Responsabile di Nucleo, dopo essersi presentato, dà il benvenuto all'ospite e provvede ad accompagnarlo nella sua nuova camera, presentando gli ospiti con i quali vivrà a stretto contatto.

Nel frattempo, l'Ufficio Amministrativo si occupa dell'espletamento degli aspetti burocratici, che prevedono l'effettuazione delle seguenti attività:

- raccolta della documentazione inviata via email in fase di ammissione, debitamente compilata, o eventualmente supporto al familiare nella compilazione della documentazione mancante;
- caricamento delle informazioni anagrafiche relative al nuovo ospite nella relativa sezione del software gestionale;
- comunicazione dell'ingresso al Comune di residenza;
- invio richiesta di cambio medico al Distretto di provenienza.

Per ogni nuovo accoglimento, l'Ufficio Amministrativo provvede a darne comunicazione al Distretto nonché al Servizio Sociale del comune di provenienza; il Distretto provvede, quindi ad inviare via fax o via email al Centro Servizi l'impegnativa di residenzialità che deve essere re-inviata allo stesso con l'indicazione della data effettiva di accoglimento a cura dell'Ufficio Amministrativo.

Gli ospiti del Centro Servizi devono assumere il medico in convenzione; la procedura per il cambio del medico è seguita dall'Ufficio Amministrativo nei giorni successivi all'ingresso.

Successivamente, il Coordinatore dei Servizi in collaborazione con il Responsabile di Nucleo intervista il familiare relativamente alla situazione socio sanitaria del nuovo ospite, compilando la parte assistenziale della Scheda accoglienza e riportando le informazioni raccolte nel software gestionale (Diario); provvede inoltre a richiedere al medico dell'ospite la terapia in atto. Gli Infermieri e gli Operatori Socio Sanitari annoteranno in seguito nel Diario gli eventi significativi relativi all'ospite, rispettivamente per gli aspetti sanitari e assistenziali.

In questa fase il Responsabile di Nucleo riceve dal familiare il corredo personale dell'ospite ed eventuali altri effetti personali, riponendolo nell'armadio e registrando quanto consegnato nella scheda Inventario biancheria.

Particolare attenzione in questa fase è dedicata al supporto del familiare di riferimento, con il quale il Coordinatore dei Servizi e lo Psicologo mantengono costantemente il contatto durante il periodo di inserimento, sia per completare eventuali ulteriori adempimenti amministrativi necessari sia per coinvolgerlo attivamente nel processo di inserimento.

Entro 15 giorni dall'ingresso lo Psicologo e l'Educatore effettuano un colloquio con il familiare del nuovo ospite per la raccolta di informazioni significative per la conoscenza del nuovo ospite (es. storia di vita), registrando tali informazioni nella Scheda accoglienza; qualora non sia possibile effettuare il colloquio personalmente, tali informazioni sono raccolte telefonicamente o via email.

La valutazione psicologica viene effettuata entro 7 giorni e registrata tramite l'utilizzo della sezione Esame psicologico del software gestionale, mentre eventuali indicazioni al personale saranno riportate nel diario dell'ospite.

L'Educatore, entro 7 giorni dall'ingresso provvede a valutare l'ospite, registrando l'esito di tale valutazione tramite l'utilizzo del software gestionale (rif. Fascicolo educativo); in seguito provvederà invece alla compilazione delle sezioni del software Valutazione attività educative e Valutazione socializzazione.

Analogamente, entro 7 giorni dall'ingresso il Fisioterapista provvede a valutare l'ospite, registrando l'esito di tale valutazione tramite l'utilizzo del software gestionale (rif. Fascicolo fisioterapico) e fornendo agli OSS le indicazioni per una corretta movimentazione dell'ospite; entro 2 settimane dall'ingresso l'ospite, questi – se ritenuto opportuno – sarà inserito nelle attività fisioterapiche (rif. Programma attività fisioterapiche). In tale fase, il Fisioterapista si occupa anche di fornire all'ospite gli ausili eventualmente necessari, inoltrando se necessario richiesta all'ULSS. Il Fisioterapista provvede inoltre ad aggiornare l'archivio degli ausili gestito tramite il software gestionale.

Inoltre, tutti i nuovi ospiti sono valutati dal Logopedista in occasione del primo accesso utile per la gestione di eventuali problematiche relative all'alimentazione (es. disfagia), fornendo agli Operatori socio sanitari le indicazioni per una corretta gestione tramite segnalazione sul software gestionale.

- **VISITA MEDICA**

Il medico del Centro Servizi al quale il nuovo ospite è stato assegnato effettua, entro 3 giorni dall'ingresso, la visita medica per il nuovo ospite; l'effettuazione della visita medica comporta l'apertura da parte del medico del Diario clinico nel software gestionale della persona accolta, confermando o variando opportunamente la terapia precedentemente stabilita dal medico di base o presso l'ospedale. In tale sede il Responsabile di Nucleo provvede alla compilazione del Diario dell'Ospite, provvedendo alla registrazione delle informazioni rilevanti emerse nel corso della visita.

Successivamente alla visita, il medico può effettuare un colloquio di approfondimento con i familiari del nuovo ospite, allo scopo di acquisire quante più informazioni utili per una più precisa ricostruzione dell'anamnesi sanitaria.

- **MONITORAGGIO DEL PROCESSO DI INSERIMENTO E REALIZZAZIONE APPROFONDIMENTI PROFESSIONALI**

Tutte le figure professionali hanno il compito di monitorare l'inserimento del nuovo ospite nei giorni successivi al suo ingresso, registrando sul Diario gli eventi significativi che dovessero

verificarsi e le eventuali indicazioni per le altre figure professionali, fornendo se necessario al personale coinvolto le indicazioni relative alle problematiche più urgenti.

Gli orientamenti individuati attraverso le valutazioni effettuate in sede di ammissione, definiti allo scopo di effettuare un processo di inserimento appropriato e corretto, trovano applicazione fin dal primo giorno di presenza del nuovo ospite. Tuttavia, poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e per certi aspetti non prevedibile, tutto il personale, ognuno nell'ambito di propria competenza, e comunque sotto la guida del Coordinatore dei Servizi e del Responsabile di Nucleo, deve monitorare con particolare attenzione l'andamento del processo di inserimento, registrandone gli eventi significativi) attraverso l'uso degli strumenti a questo scopo predisposti (Diario dell'Ospite, diari dei professionisti). Tale periodo di osservazione del processo di inserimento del nuovo ospite ha la durata massima di 30 giorni.

Se, nel corso del processo di inserimento, emerge la necessità di attivare interventi o programmi non definiti in precedenza in sede di ammissione, anche da parte delle diverse figure professionali, tale operazione è sempre realizzata in coordinamento con il Coordinatore dei Servizi e il Responsabile di Nucleo e successivamente presentata, condivisa e coordinata nell'Unità Operativa Interna (U.O.I.) di inserimento (v. paragrafo seguente).

Durante il periodo di inserimento si realizzano gli approfondimenti necessari per disporre di una migliore conoscenza delle condizioni dell'ospite; nella realizzazione degli approfondimenti, le varie figure professionali coinvolte possono utilizzare le metodologie e gli strumenti che ritengono più opportuni – appartenenti allo specifico professionale, quali ad esempio i test e le scale di valutazione messi a disposizione dal software gestionale per la valutazione delle condizioni degli ospiti – dai quali devono comunque ricavare informazioni comunicabili e comprensibili per tutti i componenti dell'U.O.I. di inserimento.

- **VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE E DEFINIZIONE DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (U.O.I. DI INSERIMENTO)**

Entro 30 giorni dall'ingresso viene effettuata l'U.O.I. di inserimento, durante la quale si deve valutare l'andamento del processo di inserimento e definire il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) per l'ospite.

All'attenzione dell'U.O.I. di inserimento sono portate anche eventuali osservazioni, approfondimenti e proposte effettuate dalle varie figure professionali, nonché eventuali programmi e interventi attivati nel periodo e inizialmente non definiti attraverso la valutazione effettuata in sede di ammissione.

La convocazione dei componenti dell'U.O.I. è effettuata a cura dello Psicologo del Centro Servizi, che effettua la programmazione delle U.O.I. sulla base dei nuovi ingressi e delle scadenze definite per la rivalutazione programmata e non programmata dei P.A.I., in relazione ai turni del personale e alla necessità di coinvolgere a turno tutti gli Infermieri e gli Operatori Socio Sanitari.

All'U.O.I. di inserimento partecipano il Responsabile di Nucleo (o il Vice Responsabile), lo Psicologo, l'Educatore, il Fisioterapista, un Infermiere e un Operatore Socio Sanitario.

Le figure professionali convocate si attivano per la compilazione delle sezioni del software gestionale relative alla propria area di riferimento del Piano Assistenziale Individualizzato (Area medica, Area infermieristica, Area assistenziale, Area psicologica, Area fisioterapia, Area educativa), da tenere in considerazione per la valutazione multidimensionale dell'ospite in sede di U.O.I.

In particolare l'U.O.I. di inserimento, coordinata dallo Psicologo, ha la responsabilità di:

- effettuare la valutazione multidimensionale e multiprofessionale dell'ospite accolto, con il contributo di tutte le figure professionali coinvolte, sulla base degli esiti degli approfondimenti professionali effettuati;
- definire la pianificazione individualizzata dell'assistenza individuando problemi, obiettivi, interventi, indicatori di risultato, tempi e risorse coinvolte; la prima verifica del P.A.I. viene effettuata indicativamente dopo 3 mesi dall'U.O.I. di inserimento, mentre la revisione completa del P.A.I. viene effettuata dopo 6 mesi dal P.A.I. precedente.

Tali attività sono formalizzate attraverso la redazione del Verbale dell'U.O.I. ed il completamento della sezione del software gestionale dedicata al P.A.I.

Lo Psicologo provvede inoltre, nei giorni successivi alla U.O.I. alla convocazione del familiare di riferimento, allo scopo di condividere con questi i contenuti del P.A.I. e le modalità operative che saranno attuate dalle diverse figure professionali per il raggiungimento degli obiettivi definiti; tale attività viene registrata attraverso il software gestionale nella sezione relativa al Diario psicologico.

- **PRESENTAZIONE DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO AL PERSONALE**

Per facilitare la realizzazione del P.A.I. e per monitorarne l'andamento, al termine dell'U.O.I. le varie figure professionali per quanto di competenza trasferiscono al personale le decisioni prese in U.O.I. e gli orientamenti operativi del P.A.I.

Relativamente al servizio assistenziale, gli aspetti da monitorare in relazione alla realizzazione del P.A.I. sono riportati nelle Consegne diurne ospiti e nella Scheda consegne notturne, ad uso degli Operatori Socio Sanitari del nucleo.

Tutto il personale recepisce e fa proprio il Piano Assistenziale Individualizzato e ne avvia la realizzazione e il monitoraggio secondo quanto descritto nella procedura di PG 03 "Realizzazione e monitoraggio dei servizi"; la definizione del P.A.I. e l'avvio della sua realizzazione conclude il processo di inserimento dell'ospite.

- **COMPITI E RESPONSABILITÀ:**

Coordinatore dei Servizi

Ha la responsabilità di:

- concordare l'ingresso degli ospiti con la famiglia e/o con l'ospite;
- intervistare il familiare relativamente alla situazione socio sanitaria del nuovo ospite;
- guidare il personale nel monitoraggio dell'andamento del processo di inserimento e coordinare le diverse figure professionali nell'attivazione di interventi o programmi non definiti in precedenza in sede di ammissione.

Responsabile di Nucleo

Ha la responsabilità di:

- realizzare l'accoglienza dell'ospite e dei familiari, accompagnandolo nella sua nuova camera e presentando gli ospiti con i quali vivrà a stretto contatto;
- collaborare con il Coordinatore dei Servizi nell'intervista relativa alla situazione socio sanitaria del nuovo ospite;
- ricevere il corredo personale dell'ospite registrando quanto consegnato nella scheda Corredo dell'ospite;
- guidare il personale nel monitoraggio dell'andamento del processo di inserimento e coordinare le diverse figure professionali nell'attivazione di interventi o programmi non definiti in precedenza in sede di ammissione.

Operatori Socio Sanitari

Hanno la responsabilità di:

- collaborare con il Responsabile di nucleo nell'accoglienza dell'ospite e dei familiari;
- annotare nel Diario dell'ospite gli eventi significativi relativi all'ospite.

Ufficio Amministrativo

Ha la responsabilità di:

- occuparsi degli aspetti burocratici in fase di ingresso;
- caricare le informazioni anagrafiche relative al nuovo ospite nella relativa sezione del software gestionale;
- seguire la procedura per il cambio del medico;
- comunicare i nuovi ingressi al Distretto nonché al Servizio Sociale del comune di provenienza, reinviando allo stesso l'impegnativa di residenzialità con l'indicazione della data effettiva di accoglimento;
- inviare al garante comunicazione del costo di degenza.

Infermieri

Hanno la responsabilità di registrare nel Diario dell'ospite gli eventi significativi che dovessero verificarsi.

Medico del Centro Servizi

Ha la responsabilità di effettuare la visita medica per il nuovo ospite nell'arco di 3 giorni ore dall'ingresso, provvedendo all'apertura del Diario clinico.

Psicologa

Ha la responsabilità di:

- offrire supporto ai familiari durante il periodo di inserimento mantenendo costantemente il contatto con loro;
- effettuare, in collaborazione con l'Educatore, un colloquio con il familiare del nuovo ospite per la raccolta di informazioni significative per la conoscenza del nuovo ospite, registrando tali informazioni nella Scheda accoglienza;
- effettuare la programmazione delle U.O.I., provvedendo alla convocazione dei componenti della stessa;
- provvedere alla convocazione dell'ospite o del familiare nei giorni successivi alla U.O.I., allo scopo di condividere con questi i contenuti del P.A.I.;
- coordinare l'U.O.I. di inserimento.

Educatore

Ha la responsabilità di effettuare, in collaborazione con lo Psicologo, un colloquio con il familiare del nuovo ospite per la raccolta di informazioni significative per la conoscenza del nuovo ospite, registrando tali informazioni nella Scheda accoglienza.

Responsabile del Centro Diurno

Svolge, per i servizi semi residenziali, funzioni analoghe a quelle svolte dal Responsabile di Nucleo e dall'Educatore per i servizi residenziali.

Professionisti

Hanno la responsabilità di:

- effettuare la conoscenza del nuovo ospite entro 7 giorni, monitorandone l'inserimento nei giorni successivi al suo ingresso e registrando sul Diario dell'ospite gli eventi significativi che dovessero verificarsi;
- realizzare i necessari approfondimenti relativamente alle condizioni dell'ospite; utilizzando opportune metodologie e strumenti (test, scale di valutazione, etc).

Unità Operativa Interna

All'U.O.I. di inserimento partecipano il Responsabile di Nucleo (o il Vice Responsabile), lo Psicologo, l'Educatore, il Fisioterapista, un Infermiere e un Operatore Socio Sanitario.

Le figure professionali componenti l'U.O.I. hanno la responsabilità di:

- provvedere alla compilazione delle sezioni del software gestionale relative alla propria area di riferimento del Piano Assistenziale Individualizzato;
- effettuare la valutazione multidimensionale e multiprofessionale dell'ospite accolto, sulla base degli esiti degli approfondimenti professionali effettuati;
- definire la pianificazione individualizzata dell'assistenza individuando problemi, obiettivi, interventi, indicatori di risultato, tempi e risorse coinvolte, tramite la redazione del Verbale dell'U.O.I. ed il completamento della sezione del software gestionale dedicata al P.A.I.
- provvedere alla redazione del Verbale dell'U.O.I.

Personale del Centro Servizi

Tutto il personale ha la responsabilità di recepire il Piano Assistenziale Individualizzato definito in U.O.I. avviandone la realizzazione e il monitoraggio.

• ARCHIVIAZIONE

La documentazione relativa alla domanda di accoglimento e alla gestione amministrativa è archiviata a cura dell'Ufficio Amministrativo; la documentazione cartacea relativa alla gestione delle U.O.I. e dei P.A.I. è archiviata a cura dello Psicologo.

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

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 al momento dell'ingresso 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.

L'Amministrazione Comunale, nei tempi previsti dalla approvazione della Legge di Stabilità e dalle deliberazioni Governative e Regionali connesse, sulla base alle indicazioni fornite dall'Organo

Amministrativo Aziendale, fissa annualmente l'ammontare della retta giornaliera a carico dell'utente diversificandola fra:

- Retta alberghiera residenziale per anziano non autosufficiente con impegnativa di residenzialità
- Retta alberghiera ed assistenziale residenziale anziano non autosufficiente privo di impegnativa di residenzialità;
- Retta alberghiera semi residenziale per anziano autosufficiente;
- Retta alberghiera semi residenziale per anziano non autosufficiente con impegnativa di residenzialità;
- Retta alberghiera ed assistenziale semiresidenziale anziano non autosufficiente privo di impegnativa di residenzialità;

L'Amministrazione Comunale può determinare delle quote di abbattimento delle rette giornaliere per i propri residenti.

Le rette in vigore e aggiornate sono indicate nell'allegato a) al presente regolamento.

La retta viene determinata con l'obiettivo di mantenere un corretto equilibrio di gestione del bilancio del Centro Servizi e del Bilancio dell'Ente, 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, per i quali non sia prevista, con atto deliberativo, specifica partecipazione da parte dell'utenza.

Il rapporto viene regolato da un contratto (scrittura privata) sottoscritta tra le parti: Azienda Speciale comunale ASSP Cortina/ospite-garante-Amministratore di sostegno-tutore.

Il Centro Servizi invia la fatturazione delle spese, di norma, entro i primi 10 giorni successivi al termine del mese in oggetto; Il pagamento della stessa dovrà essere effettuato presso l'Istituto bancario indicato dall'Azienda Speciale entro il giorno 2 del mese successivo a quello di fatturazione del servizio 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 l'ospite fornisca motivazioni che il Centro Servizi riterrà meritevoli di accoglimento, il pagamento delle rette potrà essere effettuato a mezzo bonifico bancario, alla scadenza precisata.

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

- Acquisto farmaci fuori prontuario;

Qualora la retta non venisse corrisposta secondo le modalità stabilite, l'Azienda Speciale 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 3 gg per l'ingresso in struttura dalla comunicazione di disponibilità del posto letto, sia che avvenga da parte del Gestore Unico dell'Ulss, sia che avvenga da parte del Centro Servizi. A partire dal 4° giorno verrà comunque addebitata la retta alberghiera applicata agli utenti assenti.

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 Centro Servizi Dr. Angelo Majoni.

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

In caso di decesso dell'ospite 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.

La Direzione del Centro Servizi 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 dell'ospite.

In ogni caso viene favorita la "personalizzazione delle camere" previo consenso da parte della Direzione o del coordinamento assistenziale.

L'arredo dell'alloggio con alcuni tipi di mobile di proprietà dell'ospite può essere infatti concesso dalla Direzione, 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 l'ospite ed anche i familiari.

Il parere dei familiari e degli ospiti, 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 garantisce alla struttura il servizio medico e farmaceutico. In particolare il /i medico/i della struttura sovrintende/no a tutti gli aspetti medici di carattere generale (prescrizione terapie farmacologiche, prescrizione misure di contenimento fisiche e farmacologiche, visite generali e tutela della salute degli ospiti).

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

Per gli utenti autosufficienti e non del servizio semiresidenziale viene lasciata nella disponibilità dell'utente, la scelta se mantenere il Medico di Assistenza Primaria 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 dell'Azienda Speciale e 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 dell'Azienda Speciale.

L'Azienda Speciale quindi non si assume alcun onere per le prestazioni medico-farmaceutiche a favore dell'ospite e declina ogni responsabilità per l'assistenza sanitaria praticata agli ospiti 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 esternalizzati.

- **Mensa**

Il servizio è a carattere familiare. L'erogazione dei pasti, colazione e merenda 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.

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 del dietologo.

- **Lavanderia e Guardaroba**

All'utente sono garantiti i servizi di lavanderia, rammendo, stireria e guardaroba, negli orari e nei giorni prefissati dalla Direzione.

Si precisa inoltre che:

1. Si consiglia di non dotare il corredo con capi di "pura lana", preferendo fibre di cotone o miste.
2. La biancheria e il vestiario dei Residenti verranno contrassegnati dal N. identificativo assegnato nel momento dell'ingresso a cura del servizio lavanderia.
3. Per l'acquisto di eventuali "tute protettive", il parente verrà contattato dalla Responsabile di Nucleo; il pagamento dovrà essere effettuato da parte del familiare direttamente alla ditta fornitrice.
4. Qualora si rendesse necessario l'integrazione degli indumenti, a causa dell'usura, i familiari devono aver cura di consegnare i nuovi indumenti al servizio guardaroba/lavanderia il quale provvederà a registrare l'integrazione nell'inventario personale di ciascun residente.
5. E' vietato integrare la biancheria o il vestiario mettendoli direttamente negli armadi senza la registrazione nell'inventario personale del residente. In tal caso non sarà possibile rimborsare eventuali danni o smarrimenti.
6. Si consigliano scarpe e ciabatte chiuse al fine di prevenire eventuali cadute dell'ospite

ART. 17 --Servizio di Parrucchiera, pedicure e podologo.

La struttura garantisce il servizio di cura della persona attraverso proprio personale qualificato o mediante affidamento di servizio.

ART. 18--Assistenza religiosa.

L'assistenza religiosa è assicurata all'interno della Casa di Riposo, nel rispetto del credo di ciascun ospite, mediante appositi accordi con gli organismi religiosi che operano sul territorio.

Art. 19--Servizio telefonico.

La struttura dispone di un apparecchio cordless che consente il trasferimento delle telefonate provenienti dall'esterno in varie zone della struttura al fine di raggiungere l'ospite chiamato, avendo riguardo durante la conversazione di rispettare la sua privacy. Le telefonate dovranno essere effettuate possibilmente nelle fasce orarie dalla 09:00 alle 11:30 e dalle 15:30 alle 18:00. Le telefonate effettuate verso l'esterno sono a carico dell'utente. La struttura dispone inoltre di tablet per l'effettuazione di videochiamate degli ospiti, da concordare preventivamente con il servizio educativo secondo i protocolli in uso.

Art. 20-Servizio di trasporto.

La struttura mette a disposizione servizi convenzionati per il trasporto degli utenti presso presidi socio sanitari.

Grazie alla disponibilità di volontari adeguatamente preparati, la struttura garantisce il trasporto degli utenti deambulanti della struttura presso i presidi sanitari anche mediante la collaborazione data da questi per la conduzione del veicolo e l'accompagnamento dell'utente.

Questo servizio è regolato da apposita convenzione e viene reso a carattere gratuito.

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

Possono usufruire del servizio solamente gli ospiti che non abbiano familiari in grado di trasportare il proprio caro autonomamente.

Art. 21–Servizi diversi.

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi che potranno essere collegati agli impianti d'antenna centralizzata;

E' fatto obbligo per l'utenza di tenere il volume dell'apparecchio ad un livello accettabile nel rispetto degli altri ospiti; è preferibile, ad ogni altro buon conto, 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 degli ospiti, avviene tramite l'educatrice direttamente nelle mani degli utenti autosufficienti e nelle mani dei parenti in caso di non autosufficienza. I parenti degli ospiti non autosufficienti, periodicamente, devono interessarsi a controllare l'eventuale posta in giacenza e ritirarla.

Art. 22–Regole comunitarie.

L'Ospite 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. E' 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 ed alle riparazioni.
- Risarcire la struttura dai 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 l'ospite; eventuali eccezioni alla presente norma possono essere concesse solo dal personale infermieristico considerate le esigenze assistenziali dell'ospite.
- 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. L'ospite 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.

Art. 23–Rapporto con gli ospiti ed orari.

La piena libertà di ogni ospite 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 l'ospite, 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.

L'ospite 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. Egli può entrare, uscire e ricevere visite nelle ore stabilite dalla Direzione, facendone preventiva comunicazione al servizio di assistenza ed accoglienza ed evitando solo di recare disturbo agli altri ospiti, specialmente nelle ore di riposo.

Al fine di non recare disturbo e per la tutela della privacy degli altri ospiti si ritiene opportuno che i visitatori/familiari non si rechino in camera prima delle ore 9:30 del mattino, durante il riposo pomeridiano, dalle 12:30 alle 15:00 circa ed alla sera dopo le 18:00, fatte salve le situazioni in cui si renda necessario la permanenza in camera per motivi di assistenza. Al piano terra le visite possono essere effettuate dalle 9:30 alle 11:00 e dalle 14:30 alle 18:00.

Art. 24–Rapporti con il personale.

L'ospite, 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 risultati di favore. Alla stessa maniera, si rivolgerà 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.

Art. 25–Norme di interesse generale –Divieti.

L'ospite, 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.

All'ospite 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 fornelli a gas e a spirito, forni a microonde e ferri da stiro nonché altri apparecchi che siano pericolosi o che possano disturbare gli altri ospiti;
- 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.

Art. 26–Dimissioni ed allontanamento dell'ospite.

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

Le dimissioni volontarie devono essere presentate in forma scritta e decorrono dal giorno successivo alla data di ricevimento o dalla data indicata, se pervenute prima della scadenza.

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 l'ospite autosufficiente dopo il secondo ammonimento con il preavviso di 30 giorni quando:

- il suo comportamento causi grave disturbo e/o pericolo agli altri ospiti;
- 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 dell'anziano causi un gravissimo disturbo o pericolo per gli altri ospiti 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 perfezione della decisione, collegialmente assunta.

L'ospite che si dimette o viene allontanato ha l'obbligo di segnalare il nuovo indirizzo all'ufficio anagrafe del Comune (in cui fosse iscritto) e in Direzione (per il recapito della posta e per eventuali comunicazioni).

Art. 27–Rappresentanza degli ospiti e dei familiari. (recepimento regolamento regionale 10 maggio 2001, n. 3).

Si rinvia ad apposito regolamento allegato approvato con delibera dell'amministratore unico n. 12 del 24/5/2017.

Art. 28–Custodia valori e Responsabilità civili.

La Direzione, al fine di tutelare i beni di un ospite quando questi non fosse in grado di disporvi responsabilmente, non permetterà ad alcuno di asportare cose di proprietà dell'ospite senza la necessaria autorizzazione scritta, solo nel caso in cui la Direzione ne venga a conoscenza.

La Direzione non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli ospiti. Declina inoltre ogni responsabilità per danni che possono derivare, senza propria colpa, agli ospiti e alle cose.

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

L'Azienda adotterà gli accorgimenti organizzativi utili alla miglior conservazione di tali oggetti ma non può rispondere di sparizioni dovute allo stato di salute del proprietario o di altri utenti.

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 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 solo nella sala polifunzionale del piano terra. L'animale non dovrà per motivi di sicurezza mai essere lasciato libero di muoversi all'interno dei locali.

Art. 30–Norme per i visitatori.

I visitatori del Centro Servizi sono pregati di seguire le seguenti regole:

- Prima di salire ai piani, all'interno di parti comuni o presso le camere private degli ospiti, devono avvisare uno degli operatori dei servizi presenti, indicando la propria identità, destinazione e la motivazione dello spostamento;
- Prima di consegnare alimenti all'ospite della struttura, devono comunicarlo ad uno degli infermieri o operatori del servizio di assistenza. E' concessa la consegna esclusivamente di alimenti confezionati e sigillati che non abbiano superato la data di scadenza prevista sulla confezione.
- I capi di vestiario portati da un visitatore/familiare devono essere consegnati all'operatore tutor o in sua assenza al personale di guardaroba, già numerati, di modo che quest'ultimo possa inserire ogni aggiunta di vestiario nella lista compilata inizialmente;
- Non vanno consegnate agli ospiti 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 agli ospiti essendo una esclusiva attività del personale competente;
- Non sostare nei pressi dei carrelli scalda-vivande e non richiedere una diversa porzionatura degli alimenti al personale incaricato;
- Non entrare nelle stanze altrui se non invitati, non girovagare per i piani in zone non di pertinenza dell'alloggio dell'ospite;

- 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 ospite 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.

L'Azienda Speciale ASSP Cortina, 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, di informazione e formazione;

I volontari lasceranno i propri dati all'Educatore Professionale, al fine di migliorare il coordinamento del servizio svolto.

La prestazione volontaria non obbliga 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 degli ospiti del Centro Servizi.

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

Per ogni persona ammessa al servizio di volontariato, dovranno essere rispettate, da parte dell'Associazione, le norme relative all'assicurazione infortuni sul lavoro e sulla formazione relativamente alla sicurezza sui luoghi di lavoro;

Art. 32–Decesso di un ospite.

In caso di decesso di un ospite, Il coordinatore o suo delegato 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 all'ospite resi da personale esterno alla struttura e non facente parte del nucleo familiare.

Qualora l'ospite, 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 l'ospite in sede di Unità Operativa Interna.

Art. 34–Ruolo del familiare di riferimento

Al momento dell'ingresso viene individuato un familiare di riferimento per la gestione dei rapporti con l'Azienda riferiti sia ai servizi erogati all'utente sia ai rapporti economici e collegate garanzie, fatto salvo il 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.

Eventuali uscite dell'ospite accompagnato da caregiver diverso dovranno essere avallate dal familiare di riferimento oltre che dal medico della struttura.

Scelte legate a qualsiasi aspetto dell'assistenza che necessitino un confronto con i familiari (a titolo meramente esemplificativo: cambio della stanza, adozione di contenzioni) vengono condivise esclusivamente con il familiare di riferimento che avrà il compito di informare gli altri caregivers. 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.

CENTRO DIURNO

Art. 35 – Natura e finalità del servizio

Il Centro Diurno costituisce un nodo della rete dei servizi sociosanitari rivolti alle persone anziane, in particolare nasce dall'integrazione tra territorio (Servizio Assistenza Domiciliare comunale e tutti i Servizi Distrettuali) e struttura residenziale.

Il Centro Diurno vuole garantire un'adeguata assistenza tutelare, riabilitativa ed infermieristica ed opera sulla base di piani di lavoro individualizzati che mirano ad ottenere la migliore qualità della vita possibile per l'anziano rinforzando il legame con il proprio ambiente di vita e favorendo l'integrazione dello stesso nella famiglia e nella comunità di provenienza.

L'organizzazione di questo servizio richiede un'intensa collaborazione con il Servizio di Assistenza Domiciliare e con la Casa di Riposo, in un'ottica di flessibilità per offrire risposte maggiormente adeguate ai bisogni attraverso la predisposizione d'interventi comuni e per il migliore utilizzo delle risorse date dalle diverse professionalità presenti.

Il Centro ha le seguenti finalità:

- Sostegno ed aiuto all'anziano attraverso interventi di socializzazione e riabilitativi rivolti al recupero o mantenimento delle capacità residue e del senso del vivere;
- Sostegno alla famiglia perché possa rimanere a lungo la principale risorsa per l'anziano;
- Risorsa per prolungare la permanenza dell'anziano nel proprio domicilio, come alternativa al ricovero in struttura o almeno come allontanamento nel tempo di tale prospettiva.

Il Centro opera nel rispetto dell'autodeterminazione individuale perciò favorisce la partecipazione degli utenti alla gestione delle attività della vita comunitaria. Favorisce, inoltre, i rapporti con la realtà territoriale del paese attivando all'interno ed all'esterno del Servizio, occasioni di incontro.

Art. 36 - Accoglimento

Le modalità di gestione degli inserimenti al Centro Diurno sono sostanzialmente analoghe a quelle degli inserimenti nel Centro Servizi ad eccezione dei seguenti aspetti:

- per i servizi semi residenziali, le funzioni del Responsabile di Nucleo e dell'Educatore sono svolte dal Responsabile del Centro Diurno;
- per la raccolta delle prime informazioni sui nuovi ospiti, in luogo della Scheda di accoglienza, viene utilizzata la Scheda inserimento Centro Diurno compilata in sede di visita domiciliare;
- per gli ospiti del Centro Diurno non è necessario comunicare l'ingresso al Comune di residenza; inoltre non devono assumere il medico in convenzione e mantengono il proprio Medico di Medicina Generale, pertanto non è necessario attivare una richiesta di cambio medico;

- la documentazione necessaria all'ingresso viene compilata dai familiari al momento dell'ingresso con il supporto del Coordinatore dei Servizi;
- all'UOI di utenti del diurno seguiti dal SAD partecipa anche l'Assistente Sociale.

Il Centro Diurno accoglie, compatibilmente con la disponibilità dei posti e le esigenze di convivenza e di opportunità legate all'età ed ai problemi presenti:

- Anziani non autosufficienti o parzialmente autosufficienti con problemi a gestire le attività quotidiane anche con il supporto dei servizi domiciliari.
- Anziani che hanno bisogno di mantenere o recuperare delle abilità per lo svolgimento delle attività quotidiane o con problemi di carattere relazionale o con bisogno di sostegno psicologico;
- Anziani con problemi di carattere psichico (demenze senili) nella misura in cui i loro bisogni possono trovare una risposta positiva nel servizio, compatibilmente con le esigenze degli altri frequentanti

Sarà data precedenza ai residenti nel Comune di Cortina d'Ampezzo.

Art. 37 – Retta Giornaliera

La retta giornaliera fissata annualmente dall'Amministrazione Comunale si differenzia in base al tipo di frequenza (tempo pieno o metà tempo).

Art. 38 – Accesso e permanenza

La durata e l'orario della permanenza al Centro sono definite all'interno del piano individualizzato in accordo con l'interessato e con i suoi familiari.

I piani individualizzati sia che prevedano una frequenza temporanea per il superamento di una particolare difficoltà, sia che riguardino invece un inserimento con carattere di stabilità, quando vi sia l'esigenza di interventi prolungati nel tempo, devono essere periodicamente verificati (almeno semestralmente).

Art. 39 – Orario di apertura

L'orario di apertura del Centro sarà da lunedì a sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.30, salvo diverse esigenze di servizio.

Per quanto possibile dal punto di vista organizzativo, si considera importante nella definizione degli orari di frequenza, adottare una certa flessibilità allo scopo di dare una risposta differenziata più vicina ai bisogni delle persone.

Art. 40 – Attività e servizi resi

Nell'ambito del progetto individualizzato la persona che frequenta il Centro diurno può usufruire delle seguenti opportunità strutturate come proposte individuali o attività di gruppo:

- Trasporto per le persone che non possono contare sulla propria rete familiare o amicale per essere accompagnate al Centro e per il rientro a casa;
- Assistenza tutelare diurna;
- Servizio di ristorazione (colazione, pranzo, merenda, cena);
- Servizio lavanderia;
- Possibilità di curare l'igiene della persona per chi avesse difficoltà, a seguire quest'aspetto nella propria abitazione;
- Attività di stimolo cognitivo e neuro sensoriale;
- Attività di riabilitazione, di recupero e di mantenimento di abilità funzionali;
- Attività di socializzazione e di carattere occupazionale;
- Attività di carattere ludico ricreativo o culturale;
- Assistenza infermieristica;
- Attività di segretariato sociale.

Art. 41 – Assistenza medica

Per l'assistenza medica si farà riferimento a quanto specificato per la Casa di Riposo;

Art. 42 – Attività formative

Saranno organizzate periodicamente delle attività informative e di reciproco scambio di esperienze tra familiari ed operatori del Servizio. Potranno inoltre essere organizzate attività specifiche in base all'interesse dei partecipanti o/ed al raggiungimento di finalità particolari, come si prevede di poter usufruire di altri servizi proposti dalla struttura (pedicure o parrucchiera ...).

Art. 43 - Norme finali.

Il presente regolamento sarà messo in visione all'ingresso della struttura ed 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 può essere inviata via mail all'indirizzo espresso dal familiare di riferimento.

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 ed, in particolare, relativamente ai servizi sociali per le persone anziane ed in condizione di bisogno.