

*Allegato alla deliberazione C.d.A. n. 4 del 3.1.2006*

## **REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE PER L'ACCESSO E LA GESTIONE DEI PRESIDI SOCIO-ASSISTENZIALI-SANITARI A BASSA-MEDIA-ALTA INTENSITA' ASSISTENZIALE (EX R.A.F. ED R.S.A.)**

### **CAPO I – NORME GENERALI**

#### **ART. 1 - DEFINIZIONE DEL SERVIZIO.**

*I nuclei a bassa-media (ex Residenze Assistenziali Flessibili, R.A.F), ed alta intensità assistenziale, (ex Residenza Sanitaria Assistenziale, R.S.A.), hanno sede presso le seguenti strutture, gestite dal C.I.S.A. Ovest Ticino:*

- *Centro Anziani "Ing. Besozzi" con sede in Cerano (NO) - via A. di Dio, n. 19 – n. 1 nucleo da 20 posti-letto per l'alta intensità assistenziale e n. 1 nucleo da 8 posti-letto per la bassa-media intensità assistenziale.*
- *Casa Protetta con sede in Galliate (NO) – Via per Turbigio, n. 2 – n. 2 nuclei da 20 posti-letto cadauno per la media e l'alta intensità assistenziale.*
- *Centro Anziani con sede in Romentino (NO) – Via Leonardo da Vinci, n. 12 – n. 1 nucleo con 18 posti-letto per la bassa-media intensità assistenziale.*
- *Casa di Riposo con sede in Trecate (NO) – Via F.lli Russi, n. 3 – n. 2 nuclei da 20 posti-letto cadauno per la bassa-media ed alta intensità assistenziale.*

*Detti nuclei rappresentano un servizio pubblico destinato a persone anziane, di seguito denominati Ospiti, non autosufficienti totali o mancanti di un idoneo supporto familiare che consenta di erogare a domicilio i trattamenti sanitari continui e l'assistenza necessaria. Tutte le strutture di cui sopra, sono accreditate e garantiscono prestazioni superiori a quelle previste dagli standard regionali per i nuclei di alta intensità assistenziale.*

#### **ART. 2 – STRUTTURE CONVENZIONATE**

Il CISA Ovest Ticino, oltre alle strutture direttamente gestite di cui all'art. 1, si avvale, per l'erogazione di prestazioni di assistenza residenziale socio-assistenziale-sanitaria integrata a favore degli anziani non autosufficienti residenti sul proprio territorio, anche delle seguenti strutture:

- a) Centro Servizi S.Michele Arcangelo, con sede a Cameri in Vicolo Caserma 11;
- b) Sentieri d'argento, con sede a Sozzago in Via per Cerano.

Le suddette strutture, con le quali è stato stipulato un contratto, garantiscono le prestazioni socio-assistenziali-sanitarie, previste dalla vigente normativa regionale, e sono soggette a controllo, da parte dell'apposita commissione di vigilanza, composta da membri dell'ASL 13 e di questo CISA Ovest Ticino.

#### **ART. 3 - FUNZIONI E PRESTAZIONI.**

Nei nuclei si assicura lo svolgimento delle seguenti funzioni per tutto l'anno e nel rispetto degli standard gestionali fissati dalla Regione Piemonte, con D.G.R. 9 gennaio 1995, n.41-42433 e con D.G.R. 30 marzo 2005, n. 17-15226:

a) funzione assistenziale:

- *aiuto alla persona per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana* (alzarsi dal letto/coricarsi, vestirsi/svestirsi, lavarsi ed utilizzare i servizi igienici, mangiare, movimento all'interno della camera e della struttura);
- *aiuto alla persona per lo svolgimento di attività elementari non abituali.*

b) funzione sanitaria:

- *assistenza medica* (attività di coordinamento del personale sanitario, attività di assistenza medica di base, attività di controllo igienico sanitario);
- *assistenza infermieristica* (attività di ordine infermieristico nei casi di incontinenza, decubiti, stipsi, insonnia, alimentazione ecc.; attività di ordine psicologico per problemi di regressione, pigrizia, apatia, sfiducia ecc.);
- *assistenza farmaceutica* (approvvigionamento e somministrazione dei prodotti farmaceutici prescritti dal medico, fornitura ed utilizzo dei prodotti ed ausili per l'incontinenza, ecc.);
- *assistenza riabilitativa* (ginnastica, fisiokinesiterapia, mobilizzazione al letto, ecc.).

c) funzione ricreativa:

- attività di animazione;
- attività di terapia occupazionale.

d) funzione alberghiera:

- ristorazione collettiva;
- lavanderia/guardaroba;
- pulizia e riordino delle camere e delle aree comuni.

e) funzioni amministrative e varie:

- direzione, coordinamento, segreteria, ragioneria, economato e gestione del personale;
- manutenzione di beni mobili ed immobili;
- utenze;
- acquisto di beni mobili e di prodotti vari di consumo;
- acquisto di derrate alimentari.

*e deve attuare i seguenti programmi/progetto:*

1. programma di tutela ed assistenza personale per fronteggiare la dipendenza dell'ospite e per soddisfare i suoi bisogni elementari;
2. programmi di assistenza sanitaria per trattare i problemi cronici derivanti dall'invecchiamento e dall'evoluzione delle malattie cronico-degenerative che determinano la perdita dell'autonomia;
3. progetto di vita sulla singola persona e sull'insieme dei residenti,

ponendo, in primo luogo, attenzione sul fatto che l'obiettivo primario e punto di riferimento per tutta l'organizzazione deve essere il *Piano di Assistenza Individualizzato, di seguito denominato P.A.I.*, e non semplicisticamente l'effettuazione di una serie di prestazioni.

I nuclei risultano adeguati inoltre, anche in materia di autorizzazione al funzionamento, agli standard gestionali programmatori previsti dal vigente Piano Socio-Assistenziale Regionale e dal Progetto Obiettivo Anziani vigente.

#### **ART. 4 - DESTINATARI ED UTENTI.**

I posti-letto a bassa-media ed alta intensità assistenziale convenzionati con l'ASL 13 sono destinati ad Ospiti:

1. di età, di norma, non inferiore a 65 anni;
2. residenti in uno dei Comuni facenti parte del Consorzio Intercomunale per la Gestione dei Servizi Socio-assistenziali dell'Ovest Ticino (ambito territoriale ex-USL 52).

In caso di esaurimento della graduatoria di ammissione e in presenza di posti-letto non occupati, potranno essere, altresì, accolti:

- persone di età inferiore ai 65 anni se rispondenti ai criteri di ammissione sotto elencati;
- ospiti con patologia psichiatrica purché venga loro garantito un sostegno da parte del Servizio di Igiene Mentale dell'ASL 13;
- anziani ultrasessantacinquenni residenti nell'ambito del territorio dell'ASL 13.

I *criteri di ammissione* nei nuclei a bassa-media ed alta intensità assistenziale sono:

- a) perdita dell'autosufficienza nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- b) presenza di problemi sociali, assenza di un idoneo supporto familiare, disagi ambientali rilevanti;
- c) necessità di ricevere assistenza e trattamenti sanitari continui.

Tutti gli ospiti verranno ammessi nei posti-letto convenzionati, sulla base di apposita graduatoria stilata dalla competente Unità Valutativa Geriatrica (U.V.G.) dell'A.S.L. NO, che provvederà a definire, per ciascun anziano, un Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) di cui all'art.7.

#### **ART. 5 - CAPACITA' RICETTIVA.**

I nuclei di bassa-media-alta intensità, dislocati nelle strutture gestite direttamente dal C.I.S.A. Ovest Ticino (vedi art. 1) sono dotati complessivamente di n. 127 posti letto destinati agli ospiti residenziali, non autosufficienti, suddivisi in n. 83 posti ad alta intensità assistenziale e n. 58 posti a media intensità assistenziale.

Le strutture convenzionate, di cui all'art. 2, hanno complessivamente n. 126 posti/letto accreditati, di cui, n. 60 ad alta intensità assistenziale, n. 66 a media intensità assistenziale.

#### **ART. 6 - DIPENDENZA FUNZIONALE E RESPONSABILITA' DELLA GESTIONE.**

I nuclei ad alta/media e bassa intensità, posti nelle strutture di cui all'art. 1, sono funzionalmente dipendenti dal Consorzio Intercomunale per la Gestione dei Servizi Socio-Assistenziali - Ovest Ticino, che affida la gestione degli stessi a Ditte e/o Cooperative, individuate a seguito di gara d'appalto.

Il Consorzio sunnominato provvede, con propri funzionari, ai seguenti compiti:

1. raccolta delle domande di ammissione, trasmissione delle stesse all'Unità Valutativa Geriatrica costituita presso l'A.S.L. NO e partecipazione all'Unità Valutativa Geriatrica dell'A.S.L. NO (di seguito denominata U.V.G.) per la formulazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI) e dell'apposita graduatoria di ammissione;
2. gestione delle attività dei Volontari in Servizio Civile impiegati presso i nuclei;
3. controllo dell'attività svolta dalle Ditte e/o Cooperative rispetto agli standard gestionali e predisposizione di ogni documentazione di legge necessaria per la definizione dei rapporti giuridici ed economici con la Regione Piemonte, con l'A.S.L. e con gli utenti;
4. rapporti con l'esterno (es. A.S.L. 13, Regione Piemonte e altri Organismi);
5. verifica del rispetto dei P.A.I. e dell'attuazione complessiva dei progetti presentati in sede di gara d'appalto;

6. controllo su attività e gestione del servizio.

Per le funzioni di direzione il Responsabile individuato dall'Ente gestore si avvale di una équipe composta da:

• **Direttore Sanitario** (responsabile dell'assistenza sanitaria e delle condizioni psico-fisiche degli ospiti), nominato dal Consorzio Socio-Assistenziale, avente i seguenti compiti:

1. organizzare e coordinare il servizio socio-sanitario delle strutture in collaborazione con i Responsabili delle Ditte e/o Cooperative;
2. vigilare sulla qualità e quantità dei farmaci, parafarmaci, delle varie strumentazioni ed apparecchiature che vengono acquistate o sono già presenti in struttura;
3. controllare che vengano rispettati i turni di lavoro del personale socio-sanitario presente in struttura in base ai parametri previsti dalla normativa regionale ed in ottemperanza al progetto della cooperativa aggiudicataria e al capitolato d'appalto;
4. elaborare con i Medici di Base, gli infermieri, l'Assistente Sociale referente del Consorzio, gli Animatori, il Terapista occupazionale ed i referenti delle Cooperative i progetti individualizzati degli ospiti (P.A.I.)
5. controllare che l'igiene degli ambienti sia adeguata;
6. vigilare sulla conservazione degli alimenti, controllare che siano rispettati i programmi dietetici collettivi e/o individualizzati;
7. custodire le cartelle sanitarie contenenti dati sensibili relativi agli ospiti;
8. controllare che l'igiene personale degli utenti sia continua e scrupolosa;
9. effettuare la visita di ammissione degli ospiti nelle strutture;
10. curare i rapporti con gli ospedali e le altre strutture sanitarie.

Al Direttore Sanitario competono altresì tutte le attività di cui alla D.G.R. 30 marzo 2005, n. 17-15226 All. 1.

• **Assistente Sociale Responsabile di Procedimento**, nominata dal Consorzio Socio-Assistenziale, avente i seguenti compiti:

1. raccolta delle domande di ammissione (direttamente o tramite le Assistenti Sociali territoriali);
2. partecipazione, su delega del Responsabile dell'Area Servizi, all'U.V.G. sia per l'effettuazione delle visite domiciliari, che, successivamente, alla Commissione incaricata della stesura del P.A.I. e della formulazione delle graduatorie di accesso ai posti di alta-media-bassa intensità assistenziale, convenzionati con l'ASL 13;
3. rapporto con gli ospiti e i loro parenti;
4. verifica periodica dei P.A.I. in collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura;
5. incontri periodici con i Coordinatori delle strutture.

• **Responsabile della struttura**, nominato dalla Cooperativa vincitrice dell'appalto, avente i seguenti compiti:

1. pianificazione e programmazione dell'attività e della gestione del servizio;
2. gestione del personale;
3. coordinamento con i servizi sociali, territoriali e le altre strutture sociosanitarie;
4. valutazione e controllo del servizio assistenziale, di animazione e di terapia occupazionale svolto;
5. collegamento con le organizzazioni di volontariato.

Compete altresì, ai sensi della citata D.G.R. 17/2005, al Responsabile della Struttura, il coordinamento dell'attività di elaborazione, gestione e di monitoraggio dei P.A.I., di cui all'art. 7, nonché il collegamento con i Responsabili del Consorzio e con l'Unità Valutativa Geriatria dell'ASL 13.

Tale équipe, sovrintesa dal Responsabile della Struttura, ai sensi della citata DGR 17/2005, programma, organizza e coordina le attività che si svolgono all'interno dei nuclei, verifica e controlla l'efficacia del servizio, elabora, gestisce e svolge attività di monitoraggio dei PAI, mantenendo il collegamento con i diversi servizi dell'ASL 13 e con l'UVG per garantire la costante coerenza fra il progetto individuale ed il relativo PAI esecutivo.

#### **ART. 7 - FORMAZIONE DELLE GRADUATORIE PER L'AMMISSIONE NEI POSTI LETTO A BASSA-MEDIA-ALTA INTENSITA' CONVENZIONATI**

Le domande di ammissione nei nuclei di residenzialità, corredate della documentazione sanitaria richiesta, possono essere inoltrate direttamente all'U.V.G. presso l'A.S.L. 13 Via Varzi 21 Galliate oppure inviate tramite il Consorzio Intercomunale per la Gestione dei Servizi Socio-Assistenziali Ovest Ticino (C.I.S.A. Ovest Ticino) – via Gambaro Battista 47 – 28068 Romentino.

In seguito a presentazione della domanda, verrà effettuata una visita domiciliare da parte dell'équipe U.V.G., nominata dall'ASL 13 secondo quanto previsto dalle D.G.R. n. 113-16221 del 22.6.1992, n.188-24789 del 3.5.1993, n. 14-26366 e dall'allegato 1.A della D.G.R. n. 17-15226 del 30/3/2005 della Regione Piemonte, e composta da:

1. un medico geriatra o con comprovata esperienza geriatrica, con funzione di presidenza;
2. un medico dell'assistenza sanitaria territoriale con comprovata esperienza dell'organizzazione dei servizi territoriali;
3. un medico fisiatra;
4. un assistente sociale, rappresentante del C.I.S.A. Ovest Ticino;
5. un infermiere professionale, preferibilmente rappresentante del Servizio Cure Domiciliari;
6. un segretario (ruolo amministrativo).

Il Medico di Medicina Generale che ha in carico l'assistito da valutare, su richiesta di quest'ultimo, può partecipare ai lavori; nel caso in cui sia presente in Commissione, ne diventa membro effettivo per l'esame di quel singolo caso.

Tale équipe provvede a valutare i bisogni assistenziali della persona esaminata e a definire, attraverso un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), gli obiettivi da raggiungere. Qualora il progetto preveda l'inserimento in struttura residenziale, il P.A.I. deve definire:

- a) il livello di intensità assistenziale (basso-medio-alto);
- b) le strutture accreditate;
- c) le tariffe applicate;
- d) l'indicazione dei tempi per la verifica e/o rivalutazione del P.A.I.;
- e) l'indicazione dei termini entro i quali l'U.V.G. è tenuta a rivalutare il grado di intensità assistenziale necessaria al soggetto esaminato.

In caso non vi sia disponibilità immediata di un posto-letto convenzionato, la Segretaria dell'UVG, provvede alla compilazione di graduatorie, suddivise per tipologia di intervento, mediante l'attribuzione ad ogni richiedente di un punteggio derivante dalla valutazione sanitaria e sociale. In caso di pari punteggio si terrà conto dell'ordine cronologico della richiesta di valutazione.

La graduatoria viene aggiornata mensilmente; in qualsiasi momento sarà possibile richiedere da parte degli interessati e/o dei loro parenti la revisione del punteggio a seguito di aggravamento o di variazione delle condizioni socio-sanitarie, purché documentate dal medico di base e/o dall'Assistente Sociale.

## **ART. 8 - AMMISSIONE IN UN POSTO-LETTO CONVENZIONATO**

L'ammissione in un posto letto convenzionato ad alta/media/bassa intensità assistenziale avviene su indicazione dell'U.V.G. dell'A.S.L. 13.

Il Coordinatore della struttura dove si è liberato un posto-letto segnala la disponibilità al Segretario dell'U.V.G. e al Responsabile dell'Area Servizi o al Responsabile di Procedimento incaricato, del C.I.S.A. Ovest Ticino.

Il segretario dell'U.V.G. provvede a contattare la persona, collocata al primo posto della graduatoria utile per l'ammissione nella tipologia assistenziale resasi disponibile.

La persona contattata dovrà accettare o rinunciare l'ammissione entro 24 ore dalla comunicazione.

In caso di rinuncia dovrà presentare entro 48 ore una nota scritta alla segreteria U.V.G., con l'eventuale richiesta di permanenza in graduatoria.

In caso di accettazione, il segretario dell'UVG. provvede ad informare il Referente della struttura residenziale e a trasmettere, allo stesso, copia della documentazione sanitaria e sociale, nonché del Progetto Individualizzato. Provvede altresì, nel caso di struttura gestita direttamente dal C.I.S.A. Ovest Ticino, ad informare il Responsabile di Procedimento incaricato, il quale comunicherà all'interessato, previa assunzione di apposita determinazione, la data di ammissione in struttura.

Il Responsabile della struttura attiverà l'équipe di cui all'art. 6 e provvederà alla stesura del PAI esecutivo. Il Responsabile della Struttura provvederà a confermare all'U.V.G. e al C.I.S.A. Ovest Ticino l'avvenuta ammissione e a trasmettere copia del P.A.I. esecutivo.

All'Ospite, che sceglierà di essere accolto in una struttura gestita direttamente dal C.I.S.A. Ovest Ticino, verrà comunicata, a cura del competente Responsabile di procedimento, la data di ammissione, la retta che dovrà versare, le modalità di versamento della stessa, le prestazioni a cui avrà diritto e copia del presente Regolamento, unitamente ad un foglio/impegno che dovrà essere sottoscritto in duplice copia dall'Ospite stesso e/o da un parente o amico o conoscente o Ente che garantisca per Lui.

Il Direttore Sanitario, vista la documentazione del nuovo ospite, provvederà a contattare il medico di Base e a predisporre, di concerto con lo stesso e con il personale infermieristico della struttura, l'apertura della cartella sanitaria personale dell'ospite.

L'Ospite ammesso dovrà presentarsi presso la struttura alla data e all'ora stabilita con il Coordinatore; in caso di ingresso in data successiva, la retta dovrà comunque essere versata a far corso dal giorno stabilito per l'ammissione, pena la perdita temporanea del diritto di accesso e la chiamata dell'Ospite che segue in graduatoria.

L'Ospite dovrà presentarsi munito della seguente documentazione:

1. documento di identità personale valido;
2. tessera sanitaria;
3. eventuale documento che attesti il diritto all'esenzione parziale e/o totale del pagamento del ticket sanitario;
4. fotocopia attestazione del codice fiscale;
5. documentazione sanitaria in Suo possesso con l'indicazione dei farmaci assunti.

Dovrà altresì comunicare al Responsabile della struttura il nominativo ed il recapito di uno o più parenti o amici o conoscenti, da interpellare in caso di necessità.

All'atto dell'ingresso l'Ospite deve disporre di un corredo personale al quale dovrà essere applicato un numero di identificazione assegnato dalla Direzione della Struttura. Lenzuola e coperte verranno fornite dalla Struttura stessa.

L'Ente gestore non risponde per la biancheria personale smarrita a causa della mancanza del numero di identificazione.

All'Ospite verrà assegnata, di norma, una camera a due letti con servizio in comune. Per particolari motivi o in deroga a tale norma, la Direzione Sanitaria, di concerto con il Responsabile della Struttura, potrà assegnare una camera con differenti caratteristiche.

L'assegnazione della camera e gli eventuali spostamenti degli Ospiti vengono effettuati dalla Direzione Sanitaria in accordo con il Responsabile della Struttura: non sono ammesse interferenze o pressioni da parte di Ospiti o loro parenti, amici, conoscenti.

Le stesse modalità di cui ai commi precedenti, valgono anche per le ammissioni nei posti letto non convenzionati delle strutture gestite direttamente dal C.I.S.A. Ovest Ticino, fatta eccezione per il coinvolgimento dell'U.V.G.

#### Art. 9– **DIRITTO DI SCELTA**

Il cittadino anziano non autosufficiente che, a seguito di valutazione effettuata dall'apposita Commissione U.V.G. di cui all'art. 6, venga riconosciuto il diritto ad accedere ad uno dei posti letto, convenzionati con l'ASL 13 e con il CISA Ovest Ticino, ha diritto di scegliere la struttura residenziale dove farsi ospitare, tra quelle elencate negli artt. 1 e 2.

#### Art. 10 – **DIRITTO DI SPOSTAMENTO**

Il cittadino, inserito in una struttura convenzionata, può, in qualsiasi momento, chiedere il trasferimento in altra struttura convenzionata con l'ASL 13 ed il CISA Ovest Ticino, previa autorizzazione della Commissione UVG.

#### Art. 11 – **COSTI A CARICO DELL'OSPITE**

Nel caso di ricovero in un posto-letto convenzionato, all'Ospite verrà richiesto il pagamento di una diaria, relativa ai soli costi alberghieri, stabilita annualmente in sede di convenzione con l'ASL 13.

La diaria varia a seconda della tipologia assistenziale richiesta (alta-media-bassa intensità assistenziale) di cui alla DGR 17-15226 del 30/3/2005.

Nel caso di ricovero in una struttura direttamente gestita dal Consorzio, in un posto letto non convenzionato con l'ASL 13, il CISA Ovest Ticino richiederà all'ospite una diaria stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente. Detta diaria, onnicomprensiva, sarà differenziata a seconda delle prestazioni richieste (bassa-media-alta intensità assistenziale).

#### ART 12 – **RIDUZIONI**

Ai cittadini, accolti nei posti convenzionati e non convenzionati delle strutture gestite direttamente dal C.I.S.A. Ovest Ticino, verrà applicata, in caso di ricovero ospedaliero, una riduzione del 10% sulla diaria di competenza, a partire dal primo giorno successivo al ricovero e fino al giorno precedente il rientro in struttura.

#### ART. 13 – **INTEGRAZIONE RETTE**

Nel caso in cui l'Ospite, accolto in un posto-letto convenzionato, e/o i parenti dello stesso, tenuti agli alimenti ai sensi del Codice Civile, siano impossibilitati a far fronte all'intera retta

richiesta, dovrà essere avanzata istanza di contributo al Comune di Residenza o di riferimento, sul quale gravano gli oneri relativi all'assistenza economica, ai sensi della legislazione vigente in materia.

Resta inteso che la richiesta deve essere sottoposta al Comune di Residenza o di riferimento, prima del ricovero dell'interessato.

Gli Uffici comunali preposti, provvederanno all'accertamento della situazione economica, ai sensi dei propri regolamenti interni, e a definire l'eventuale importo dell'integrazione, se dovuta.

Qualora la situazione di disagio economico, dovesse subentrare dopo l'avvenuto ricovero, l'Ospite e/o i di Lui parenti, potranno presentare istanza di integrazione al Comune dove l'anziano risultava anagraficamente residente un anno prima del suo ricovero in struttura.

In caso di ricovero in un posto letto non convenzionato di una struttura gestita direttamente dal CISA Ovest Ticino, il Comune di residenza potrà intervenire economicamente, solo in situazioni di assoluta emergenza e necessità.

In caso di ricovero in un posto letto non convenzionato di altra struttura, nessuna integrazione sarà dovuta.

## **CAPO II – REGOLAMENTO INTERNO DELLE STRUTTURE GESTITE DAL C.I.S.A. OVEST TICINO.**

### **ART. 14 – SERVIZI PRESTATI**

#### *A) Servizi della Residenza.*

In ottemperanza e nei limiti di quanto previsto dalla Leggi Regionali vigenti in materia, i nuclei assicurano all'Ospite un efficiente servizio di soggiorno a carattere alberghiero, unito all'assistenza socio-assistenziale continuativa, come previsto dalla normativa, quale sussidio al superamento delle condizioni di non autosufficienza e di collegamento ai Servizi Sanitari Zonali di Base per esigenze a carattere sanitario: viene garantita l'assistenza tutelare nell'arco delle 24 ore della giornata, l'assistenza infermieristica, il servizio di animazione, il servizio di riabilitazione, il servizio di lavanderia e guardaroba.

In particolare, nei nuclei sono presenti le seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario con i compiti di cui all'art.6 del presente Regolamento;
- Medici di Struttura (medici di base incaricati dall'ASL al servizio in struttura per alcune ore al giorno) per gli ospiti inseriti nei posti-letto convenzionati;
- Assistente Sociale Responsabile di Procedimento – con mansioni di cui all'art. 6 del presente Regolamento;
- Coordinatore della struttura in cui ha sede il nucleo a bassa-media-alta intensità assistenziale;
- Assistente Domiciliare e dei Servizi Tutelari-Operatore Socio-Sanitario, in numero adeguato in base alle D.G.R. n. 41-42433 del 9.1.1995 e D.G.R. 17-15226 del 30 marzo 2005 e aventi le mansioni previste dalla D.C.R. n. 17-13219 del 31.7.1995 e successive modificazioni di cui alla D.G.R. 46-5662 del 25.03.2002;
- Infermiere professionale;
- Terapista della riabilitazione;
- Animatore e/o educatore professionale.

Sono altresì previsti i seguenti servizi:

- Parrucchiere e barbiere;
- Podologo-callista;
- Centralino;
- Segreteria;



- Segretariato sociale.

#### *B) Uso delle parti e dei servizi comuni.*

All'Ospite spetta il diritto di usare le parti ed i servizi comuni delle strutture.

Gli esterni (parenti, amici, conoscenti, volontari ecc.) possono accedere alle strutture osservando con scrupolo le seguenti indicazioni:

- negli orari di riposo che vanno dalle ore 13.30 alle ore 15.30 e dalle ore 21 alle ore 8 è tassativamente precluso l'ingresso nelle stanze degli Ospiti;
- l'accesso alle stanze è consentito in altri orari previa autorizzazione da richiedersi al coordinatore della struttura e/o al personale sociosanitario presente in servizio, condizione indispensabile per una corretta gestione dei flussi di visita e a garanzia del rispetto della privacy e del pudore degli Ospiti;
- gli esterni possono intrattenersi con gli Ospiti nei locali di uso comune dalle ore 9.30 alle ore 12 e dalle ore 15.30 alle ore 18; è da evitarsi la presenza degli esterni in altri luoghi, quali ad esempio la sala da pranzo, onde limitare rischi di carattere igienico-sanitario e difficoltà di erogazione dei normali servizi; accessi in orari diversi devono essere autorizzati dal Responsabile della struttura, purché vi siano motivazioni effettive;
- è fatto assoluto divieto agli esterni di entrare nei locali infermeria quando il personale infermieristico non è presente o quando lo stesso è impegnato con qualche ospite;
- eventuali informazioni relative a propri parenti, Ospiti della struttura, dovranno essere richieste al coordinatore della struttura e non agli operatori socio-sanitari, soprattutto durante lo svolgimento delle loro mansioni.

L'Ospite può entrare ed uscire dalla Residenza previa autorizzazione del Direttore Sanitario, solo se accompagnato dai parenti o da personale della Residenza. E' obbligatorio avvisare il Responsabile della Struttura delle proprie assenze.

#### *C) Uso della camera.*

La camera potrà essere, in parte, arredata con mobili, suppellettili, arredi e quadri di proprietà dell'Ospite, previa autorizzazione del Coordinatore della struttura e del Direttore Sanitario.

#### *D) Obblighi di buona conservazione e corretto uso della camera.*

1. mantenere in buono stato la camera, non danneggiando gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate, adeguandosi alle richieste del Coordinatore della Residenza, al fine di garantire la perfetta utilizzazione;
2. segnalare al Coordinatore della Residenza l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature della camera
3. è vietato fumare in camera.

Non è permesso ospitare nella camera, nelle ore notturne, persone estranee alla Residenza qualunque sia il legame di parentela e/o amicizia con l'Ospite: eventuali eccezioni alla presente disposizione devono essere autorizzate espressamente dal Coordinatore della Residenza.

#### *E) Servizi della camera.*

In ogni camera è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi che potranno essere collegati all'impianto ad antenna centralizzata: in caso contrario si potrà solo usufruire dell'antenna interna.

L'uso di apparecchi audiovisivi in orario di silenzio è permesso solo con auricolari o sistemi analoghi.

Il pagamento dei canoni degli apparecchi audiovisivi situati nella camera è ad esclusivo carico dell'Ospite.

#### *F) Vitto.*

L'alimentazione è articolata in una proposta completa, normalmente suddivisa in:

- *colazione* ore 8.00-9.00
- *pranzo* ore 12.00-13.00 (bevande e caffè inclusi)
- *merenda* ore 15.30
- *cena* ore 18.00-19.00 (bevande e caffè inclusi)

Gli orari potranno variare, in misura minima, a seconda delle strutture, secondo i programmi di intervento stabiliti in precedenza.

Il menu giornaliero viene predisposto dal Coordinatore della Struttura su indicazione del Direttore Sanitario, sentito il parere dell'A.S.L. 13 e viene reso noto a tutti gli Ospiti con sufficiente anticipo, mediante affissione nella sala da pranzo.

E' prevista la possibilità di usufruire di diete particolari dietro prescrizione del Medico di Struttura e/o del Medico personale. I pasti non consumati non danno titolo ad alcun rimborso.

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo; per coloro che ne hanno bisogno, è previsto il sostegno all'assunzione delle vivande, fornito dal personale professionalmente abilitato (terapisti della riabilitazione, infermieri professionali, assistenti). Nel caso in cui il parente o l'esterno desideri partecipare a tale servizio, dovrà preventivamente inoltrare specifica richiesta al Coordinatore della struttura e, in sua assenza, al personale infermieristico, onde evitare possibili disservizi ed eventuali violazioni della normativa sanitaria. In ogni caso, a tale attività sarà ammesso un solo parente o un solo esterno alla volta.

Il parente o esterno si occuperà del proprio Ospite e dovrà attenersi scrupolosamente alle indicazioni del personale, non dovrà in alcun modo accostarsi al carrello delle vivande, né tantomeno prelevare direttamente il cibo, né interferire nella somministrazione del pasto agli altri Ospiti.

Nel caso in cui il Direttore Sanitario reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti verranno serviti in camera.

In casi particolari, la direzione della Residenza può autorizzare, anche in assenza di malattia, il servizio in camera.

E' fatto divieto a chiunque di alterare, modificare o arricchire i pasti preparati per gli Ospiti; gli ospiti non possono consumare vivande e/o alimenti diversi da quelli previsti e predisposti se non dietro autorizzazione del medico curante o del personale sanitario. Gli esterni devono uniformarsi rigorosamente a tali prescrizioni.

#### *G) Servizio di pulizia della camera.*

Il servizio di pulizia della camera ed il cambio della biancheria vengono effettuati di norma tra le ore 9.30 e le ore 11 e ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

### **ART. 15 - COMPORAMENTI E RAPPORTI INTERPERSONALI.**

#### *A) Il Personale dipendente.*

Il Personale dei nuclei a bassa-media-alta intensità assistenziale è al servizio degli Ospiti ed è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti degli stessi.

All'Ospite viene garantito:

- l'accesso ai presidi pubblici e privati del Servizio Sanitario Nazionale;
- la possibilità di assistenza religiosa;
- la possibilità di avvalersi dell'opera di volontari per le proprie esigenze; l'opera dei volontari, concordati con l'Ente gestore e con la Direzione delle strutture, non sostituisce gli obblighi né della Direzione né del Personale;

- il totale rispetto dei diritti civili e costituzionali della persona, in base alle sue scelte;
- il diritto ad una propria vita di relazione ed alla riservatezza della corrispondenza;
- il diritto a segnalare lamentele od inconvenienti che si verifichino nel servizio.

#### *B) Gli Ospiti.*

Agli Ospiti è vietato:

- portare animali nelle Residenze senza l'autorizzazione del CISA;
- lavare indumenti nel bagno dell'abitazione;
- installare tende di qualsiasi modello senza l'autorizzazione della Direzione;
- stendere capi di biancheria alla finestra o nei locali comuni;
- porre vasi da fiori od altri oggetti sui davanzali o sui balconi senza l'autorizzazione della Direzione;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano recare disturbo agli altri Ospiti;
- installare apparecchi di riscaldamento o di cottura di qualsiasi genere;
- tenere in camera cibi deteriorabili od olezzanti;
- fumare nei locali ove non sia consentito;
- abusare di bevande alcoliche da indurre stato di ubriachezza;
- tenere nella camera mobili non autorizzati dalla Direzione.

#### ART. 16 - **CORRISPETTIVI.**

Per le prestazioni ricevute ed indicate nei precedenti punti l'Ospite o il suo Delegato è tenuto a versare la diaria, nella misura indicata nell' art. 11, entro i primi 10 (dieci) giorni del mese successivo e comunque entro la data indicata nella lettera di comunicazione.

Sono considerate prestazioni extra a carico dell'Ospite e dei parenti tenuti agli alimenti in base al Codice Civile:

- assistenza in caso di ricovero ospedaliero ed in caso di malattia, che richieda la presenza costante di una persona a fianco dell'ammalato. In ogni caso, l'accompagnamento e l'assistenza in caso di ricovero dell'Ospite non potranno essere garantiti dal personale della struttura, tranne in casi di effettiva emergenza o necessità;
- il pagamento delle spese di ticket farmaceutico, diagnostico, specialisti;
- tutte le pratiche di patronato per richieste di esenzioni pensioni, invalidità, ausili sanitari;
- trasporto ed accompagnamento a visite specialistiche o diagnostiche, anche se con ambulanza, se non sono a carico del S.S.N.;
- consegna di materiale prelevato per analisi clinic;
- fornitura di materiale per la pulizia personale (sapone, dentifricio e altri prodotti simili);
- fornitura di capi di abbigliamento ed integrazione del corredo personale come richiesto dalla Direzione;
- pagamento del canone RAI in caso di apparecchio audiovisivo di proprietà.

#### ART. 17 - **INIZIO E TERMINE DEL RAPPORTO DI SOGGIORNO NEI NUCLEI A BASSA-MEDIA-ALTA INTENSITA' ASSISTENZIALE**

Il rapporto giuridico che si instaura fra l'Ente gestore. e l'ospite accolto in un nucleo ad alta-media e bassa intensità assistenziale è, di norma, a tempo indeterminato, salvo disdetta da una delle parti.

Il rapporto inizia con l'ammissione e termina nei seguenti casi:

1. per disdetta scritta dell'ospite, indirizzata al Direttore del Consorzio intercomunale per la gestione dei servizi socio-assistenziali dell'Ovest Ticino. con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. L'Ospite deve lasciare libera la sua camera tassativamente alla data indicata nella disdetta;
2. per disdetta scritta da parte del Direttore e/o del Responsabile dell'Area Servizi dell'Ente gestore, su segnalazione motivata del Direttore Sanitario, inviata all'Ospite con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. La camera dovrà essere lasciata libera tassativamente alla data indicata sulla disdetta;
3. per decesso dell'Ospite. Il corrispettivo per la retta è dovuto fino alla data del decesso inclusa o fino alla data in cui la camera è stata resa effettivamente libera. Il parente o il servizio di riferimento dell'Ospite deceduto deve provvedere al ritiro di tutti gli effetti personali;
4. per allontanamento dell'Ospite da parte dell'Ente gestore a causa di gravi motivi. Il Direttore e/o il Responsabile dell'Area Servizi dell'ente gestore, su segnalazione del Direttore Sanitario, può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che:
  - tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria
  - commetta ripetute infrazioni alle regole stabilite per la permanenza nel nucleo R.S.A.
  - sia moroso nel pagamento della retta per più di tre mesi.
5. per disdetta scritta da parte dell'Ospite durante il primo mese del suo soggiorno in un nucleo a bassa-media-alta intensità assistenziale. Il corrispettivo per la retta è dovuto per l'intero mese.
6. in ogni altro caso previsto dalla legge.

La retta dovrà essere versata per l'intero periodo, dal giorno in cui viene autorizzata l'ammissione fino al giorno dell'eventuale dimissione, incluso.

Qualora l'Ospite lasci la residenza senza il preavviso di cui al punto 1., il pagamento del corrispettivo per la retta proseguirà in ogni caso per altri 15 (quindici) giorni.

#### **ART. 18 - ASSENZE BREVI DELL'OSPITE E CONSERVAZIONE DEL POSTO.**

L'ospite residenziale può fruire di brevi permessi di assenza dal nucleo, per rientro al proprio domicilio o per altra causa.

La concessione di tali permessi è subordinata all'espressione di un parere da parte del Direttore Sanitario della struttura (ad esclusione di ricoveri in ospedale).

Di norma il mantenimento del posto è assicurato nei seguenti casi:

- brevi assenze per motivi familiari 7 giorni
- assenze per soggiorni climatici 15 giorni
- assenze per motivi personali 15 giorni
- assenze per ricoveri ospedalieri intera durata del ricovero

In caso di assenza per motivi familiari, personali o per soggiorni climatici, non verrà applicata alcuna riduzione sulla retta giornaliera dovuta.

In caso di assenza per ricoveri ospedalieri verrà applicata, se dovuta, una riduzione ai sensi dell'art. 12 del presente regolamento.

#### **ART.19 - COLLABORAZIONE CON ENTI E ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO.**

L'Ente gestore dei nuclei ad alta-media-bassa intensità assistenziale può attivare forme di collaborazione con Associazioni iscritte nel registro regionale del volontariato per attività non istituzionali a favore dei suoi Ospiti e stipulare convenzioni con la Provincia di Novara per l'inserimento di Volontari in servizio civile da impiegare nelle strutture.

## **ART. 20 - UTILIZZO DI BENI E SERVIZI DELLE STRUTTURE GESTITE DAL CONSORZIO**

Le persone accolte nelle strutture gestite dal CISA Ovest Ticino hanno a propria disposizione::

1. attrezzature, beni mobili ed immobili delle strutture in cui sono collocati i nuclei;
2. servizio di segreteria interno ed esterno ai nuclei stessi;
3. giardino;
4. chiesa o cappella, o locale adibito a cappella e servizio di assistenza spirituale e religiosa;
5. sala mortuaria;
6. attività di medici specialistici su richiesta dei medici di base;
7. raccolta e smaltimento dei rifiuti speciali potenzialmente infetti.

## **ART. 21 – PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO PARENTI**

In ogni struttura, sede di nuclei ad alta-media e bassa intensità assistenziale, di cui all'art.

1, è costituito un Comitato di Rappresentanza composto da:

- a) Rappresentanti dell'Amministrazione Comunale Territoriale (Assessore ai Servizi Sociali, Consiglieri di minoranza e maggioranza) e del Consorzio (Consigliere di Amministrazione);
- b) Responsabile consortile del Servizio ed Assistente Sociale Responsabile di Procedimento;
- c) Responsabile della Ditta/Cooperativa che ha in gestione la Struttura;
- d) Rappresentanza degli ospiti;
- e) Rappresentanza dei familiari degli ospiti;
- f) Rappresentanza del volontariato.

Il Comitato ha durata biennale e deve riunirsi almeno una volta al semestre. Ha carattere consultivo; stimola la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari all'organizzazione della vita comunitaria; collabora con la Direzione Consortile e con il Gestore, alla ricerca di soluzioni innovative per la più funzionale realizzazione di istituto e la programmazione delle attività quotidiane.

## **ART. 22 – RECLAMI**

Gli Ospiti e/o i loro parenti, amici, rappresentanti ed affini, potranno in qualsiasi momento presentare reclami, osservazioni, richieste di chiarimento o informazioni inerenti qualsiasi aspetto della vita quotidiana nell'ambito del nucleo, rivolgendosi direttamente al Responsabile della Struttura.

In caso di risposta insoddisfacente gli stessi potranno rivolgersi all'Assistente Sociale Responsabile di Procedimento o, in sua assenza, al Responsabile dell'Area Servizi presso la sede consortile.

In caso di reclami relativi all'applicazione della retta o al non rispetto di uno o più articoli del presente Regolamento, l'Ospite e/o i di Lui parenti, amici, conoscenti, ecc. potranno rivolgersi direttamente alla sede del Consorzio in Via Gambaro Battista 47 ROMENTINO tel. 0321/868021 – fax 0321/868023.

Romentino, \_\_\_\_\_