

**A.P.S.P.**  
**“S. LORENZO E S. MARIA DELLA MISERICORDIA”**  
**di Borgo Valsugana**

**REGOLAMENTO INTERNO E SANITARIO**

Approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 28 di data 11 agosto 2016

## **PRINCIPI GENERALI**

### **Premessa**

Il presente regolamento è stato adottato in applicazione delle disposizioni contenute nella legge regionale 21 settembre 2005, n. 7 “Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza –aziende pubbliche di servizi alla persona” e ss.mm. e dello Statuto dell’APSP “San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia” di Borgo Valsugana approvato da ultimo con deliberazione della Giunta regionale n. 279 del 19 dicembre 2014.

### **Scopo**

Il presente regolamento si prefigge i seguenti obiettivi:

1. Esplicitare le modalità di gestione delle varie attività svolte dall’Ente;
2. Facilitare la vita comunitaria degli ospiti;
3. Favorire un buon clima di lavoro.

## **CAPO I° -Accoglienza e Servizi**

### **Art. 1**

#### **Accoglienza – ammissione/dimissione**

L’A.P.S.P. accoglie persone autosufficienti, parzialmente non autosufficienti e non autosufficienti, affette da patologie a tendenza invalidante che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Per i servizi di Casa Soggiorno i requisiti di ammissione e dimissione sono disciplinati dal Regolamento approvato con decreto del Presidente n. 2 di data 21 giugno 2011, successivamente ratificato con provvedimento del Consiglio di Amministrazione n. 42/2011 di data 12 luglio 2011, e da ultimo modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 18 di data 4 aprile 2012 e n. 32 di data 11 settembre 2013.

Per i posti di RSA convenzionati con l’A.P.S.S. nel momento in cui si rende disponibile un posto la Coordinatrice dei Servizi Socio Sanitari, avuto il nominativo da parte di UVM per quanto riguarda i posti letto convenzionati o secondo quanto previsto dal “*Regolamento per l’accesso sui posti letto autorizzati ma non convenzionati con l’A.P.S.S. Distrettuale dell’A.P.S.P. San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia*”, comunica telefonicamente all’interessato o alla persona referente, la possibilità di ammissione e concorda con l’ospite o con un suo referente la data del colloquio di pre ingresso e la data di ingresso.

L’ammissione dell’ospite avverrà nelle modalità prevista dalla specifica procedura interna.

La direzione, in accordo con il Presidente, può dimettere l’ospite per gravi motivi con un preavviso di 5 giorni.

Per i posti di RSA non convenzionati con l’A.P.S.S. l’interessato o un suo referente compila apposito modulo di domanda per l’ingresso. Le richieste vengono prese in considerazione tenendo conto prioritariamente della data di presentazione della domanda.

La domanda viene inoltrata alla Coordinatrice dei Servizi Socio Sanitari per una prima valutazione sanitaria e assistenziale del richiedente. In caso di disponibilità del posto e di valutazione positiva la Coordinatrice comunica telefonicamente all’interessato o alla persona referente, la possibilità di

ammissione e concorda con l'ospite o con un suo referente la data del colloquio di pre ingresso e la data di ingresso.

Alla dimissione viene rilasciata all'utente o al familiare una relazione a cura del medico, integrata dalla relativa documentazione, contenente le informazioni necessarie per un'ideale prosecuzione delle attività di assistenza e cura.

Al fine di dare adeguata risposte ai bisogni del territorio, nel caso di richieste urgenti per i servizi di Casa Soggiorno, l'A.P.S.P. si riserva di utilizzare alcuni dei posti letto autorizzati ma non convenzionati con l'A.P.S.S..

## **Art. 2**

### **Colloquio**

Salvo impedimenti di carattere eccezionale, prima dell'effettivo ingresso in struttura, verrà effettuato un colloquio con l'ospite stesso e/o con il familiare/referente.

Il colloquio verrà effettuato secondo idonea procedura ed è finalizzato a raccogliere le informazioni sulla storia di vita e sulle condizioni psico-fisiche del nuovo ospite e ad illustrare l'organizzazione dei servizi socio-assistenziali e generali presenti all'interno della struttura.

## **Art. 3**

### **Posto letto e personalizzazione stanza**

All'atto dell'ingresso viene assegnato all'utente il proprio posto letto, la cui individuazione è di competenza del Coordinatore dei servizi, in stanza singola o doppia in base alla disponibilità e alla richiesta.

Il posto assegnato può comunque variare nel corso della permanenza in struttura per esigenze di convivenza, sicurezza e per necessità assistenziali/sanitarie, ovvero per motivi organizzativi e/o strutturali, nonché su richiesta dell'interessato.

È data la possibilità, nel rispetto degli altri ospiti, di personalizzare il proprio spazio nella stanza portando degli oggetti personali (soprammobili, fotografie, quadri ecc.).

Qualora le dimensioni della stanza lo permettano è altresì possibile portare dei piccoli mobili, previa verifica a cura della Direzione della compatibilità con le norme di sicurezza vigenti, con le caratteristiche dell'ambiente e con le comuni norme di convivenza.

## **Art. 4**

### **Servizi offerti**

L'Azienda rende disponibile all'ospite e ai suoi familiari interessati copia della Carta dei Servizi che viene aggiornata periodicamente e nella quale sono indicate sia le prestazioni che i servizi erogati; nella Carta dei Servizi sono inoltre indicati gli standard del servizio.

L'erogazione dei servizi avviene secondo criteri di sicurezza, appropriatezza, equità, imparzialità, continuità, efficacia ed efficienza, con l'obiettivo di renderli sempre più personalizzati.

L'Azienda si impegna per un servizio di qualità e a tal fine effettua controlli, monitoraggi e previene i disservizi, impegnandosi comunque ad affrontare tempestivamente qualunque problema che possa arrecare disagio all'ospite e/o al familiare.

Gli ospiti ed i familiari referenti hanno il diritto di segnalare, secondo le modalità previste nella Carta dei Servizi, ogni disservizio o disagio da loro osservato e l'amministrazione prende in esame la segnalazione per risolvere l'eventuale problema.

## **Art .5**

### **Norme di comportamento del personale**

All'interno dell'ente tutto il personale nonché tutte le altre figure eventualmente operanti all'interno della struttura stessa, deve operare nel rispetto dei relativi ruoli e deve rapportarsi con gli utenti, con i familiari o i referenti, con i colleghi o con gli altri visitatori nel pieno rispetto della dignità, usando cortesia nell'approccio ed evitando ogni forma non opportuna di familiarità o di distacco, suscettibili di generare situazioni di dipendenza o disagio.

Tutto il personale deve attenersi a quanto stabilito dal Codice di Comportamento dei dipendenti dell'A.P.S.P. di Borgo Valsugana adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione e pubblicato nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito web dell'Ente.

Ogni inadempienza nel servizio o nella condotta del personale va comunque segnalata al competente Responsabile del Servizio e/o alla Direzione; la segnalazione può essere fatta anche a mezzo dell'apposito modulo per i reclami e suggerimenti prevista dalla Carta dei Servizi.

## **Art. 6**

### **Professionalità del personale**

I servizi vengono erogati da personale dipendente o convenzionato, in possesso dei requisiti di legge per l'esercizio delle relative funzioni di competenza, costantemente aggiornato nel rispetto dei piani di formazione e delle specifiche norme dell'Educazione Continua in Medicina per le figure sanitarie.

Le unità del personale sono in numero non inferiore a quello previsto dai parametri di autorizzazione o dai disciplinari di affidamento in gestione dei servizi.

Gli operatori a contatto con l'utenza indossano la divisa relativa alla figura professionale che impersonano ed esibiscono in maniera ben visibile idonea targhetta nominativa che ne consenta l'identificazione personale.

## **Art. 7**

### **Retta**

A norma di quanto previsto dall'art. 12 dello Statuto dell'Azienda, il Consiglio di Amministrazione di anno in anno determina le tariffe per i servizi offerti, ivi comprese le rette giornaliere per gli ospiti autosufficienti, per gli ospiti parzialmente non autosufficienti e per gli ospiti non autosufficienti che vengono inseriti su posti letto non convenzionati.

Eventuali servizi non previsti potranno essere forniti con l'applicazione di tariffe aggiuntive calcolate sulla base dei relativi costi e deliberate dal Consiglio di Amministrazione.

Al fine di promuovere la socializzazione degli ospiti e il mantenimento dei rapporti familiari l'azienda consente la consumazione del pasto all'interno della struttura utilizzando il servizio di mensa, secondo le modalità indicate e previo pagamento del corrispettivo fissato annualmente da parte del Consiglio di Amministrazione.

La retta residenziale viene addebitata con cadenza mensile e deve essere versata dai soggetti obbligati, nel termine di 30 giorni dalla data di fatturazione.

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

In caso di mancato o ritardato pagamento si procederà alla riscossione coattiva del credito.

## **CAPO II° -Diritti e doveri degli ospiti e dei familiari/visitatori**

### **Art. 8**

#### **Rapporti con gli ospiti – responsabilità**

Gli ospiti hanno la completa libertà di azione e di movimento, con le sole limitazioni previste dal presente regolamento e nei limiti esplicitamente rilevati e comunicati dai competenti organi giudiziari e/o sanitari in casi specifici.

La Direzione declina ogni responsabilità di eventuali danni arrecati a se stessi o a terzi dagli ospiti, durante le uscite individuali sia spontanee sia autorizzate poiché non può mettere in atto misure limitative di libertà personale, ma soltanto porre ogni attenzione possibile all'attività assistenziale e tutelare.

Il Responsabile Sanitario può disporre, attenendosi alla procedura aziendale sulle contenzioni, una limitazione della libertà di movimento esclusivamente a salvaguardia dell'incolumità psico-fisica dell'ospite e tendenzialmente per un periodo limitato di tempo.

Per ragioni di carattere organizzativo gli ospiti possono uscire dalla struttura previa comunicazione al personale infermieristico in turno.

Al fine di garantirne la privacy si sconsiglia inoltre di accedere alle stanze durante la messa a letto e le alzate degli ospiti (indicativamente nelle fasce orarie 7.00-9.30, 13.00-15.30, dopo le ore 21.00).

L'Azienda rimane estranea a qualsiasi tipo di rapporto contrattuale e patrimoniale intercorrente fra gli ospiti e terzi. Non si assume quindi alcuna responsabilità e nessun onere per quanto riguarda la trattazione di pratiche patrimoniali, fiscali e giuridiche in genere di competenza degli ospiti. Rimane pure estranea a qualunque tipo di accordo fra ospiti, familiari tenuti agli alimenti e comuni di ultima residenza per quanto attiene eventuali determinazioni in merito alle modalità e alle quote a carico di ciascun obbligato al pagamento delle rette.

### **Art. 9**

#### **Diritto a cura e assistenza personalizzate**

Ogni ospite viene inserito in struttura tenendo conto delle sue esigenze psico-fisiche e fruisce di una corretta valutazione ed assistenza che rispondano in modo completo ai suoi bisogni senza distinzione in ordine al sesso, religione e opinioni politiche.

Per questo l'ente tramite l'équipe multidisciplinare stila per gli ospiti di Rsa il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), per gli ospiti di casa Soggiorno il Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.), atti a valutare le specifiche condizioni di bisogno di ogni utente e a definire specifiche modalità operative per il soddisfacimento di detti bisogni. Nel caso in cui l'ospite o il familiare referente debbano avanzare richieste straordinarie di prestazioni dovranno rivolgersi al Coordinatore della RSA o della Casa Soggiorno.

### **Art. 10**

#### **Diritto all'informazione e alla partecipazione**

L'A.P.S.P. garantisce il diritto all'informazione sul proprio funzionamento ispirandosi a principi di trasparenza e tempestività.

A tale scopo utilizza i seguenti mezzi di divulgazione: sito internet, carta dei servizi e incontri periodici con gli ospiti e i familiari/referenti degli stessi.

Prevede anche meccanismi di partecipazione quali rilevazioni di gradimento e cassetta dei reclami e dei suggerimenti.

#### **Art. 11**

##### **Diritto di socializzazione e contatto con l'esterno**

Gli ospiti possono ricevere chiunque nel rispetto delle altrui persone.

#### **Art. 12**

##### **Doveri degli ospiti e dei loro familiari**

Durante il soggiorno all'interno dell'azienda gli ospiti e i loro familiari sono tenuti ad adottare un comportamento decoroso e rispettoso dei diritti e della dignità di tutte le persone presenti e mantenere con il personale dipendente rapporti di reciproco rispetto e comprensione.

Dovranno altresì attenersi a regole d'igiene comune e personale. Quando, per qualunque motivo non siano in grado di provvedervi direttamente, l'Azienda garantisce l'aiuto e l'assistenza sia per la cura che per l'igiene personale.

Per comportamenti di palese incompatibilità con la vita e le regole di convivenza della struttura, con provvedimento del Direttore, l'ospite può essere dimesso dall'Azienda. Di eventuali danni causati il responsabile sarà tenuto a rispondere a norma di legge. Gli ospiti ed i loro familiari sono tenuti a rispettare tutte le norme di sicurezza e divieto indicate nell'apposita segnaletica.

L'ospite ha il dovere di mantenere in buono stato quanto messo a sua disposizione dall'Azienda come la propria stanza e gli spazi comuni, gli arredi e suppellettili, gli impianti e le apparecchiature che vi sono installate.

A tal fine l'ospite ha l'obbligo di segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature e di consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dall'Azienda di entrare nella stanza per provvedere a controlli e riparazioni. Ogni intervento e riparazione è consentito alle sole persone autorizzate dall'Azienda.

L'ospite sarà tenuto a risarcire l'amministrazione dei danni arrecati per propria negligenza, incuria o trascuratezza.

#### **Art. 13**

##### **Divieti**

L'introduzione dall'esterno e la somministrazione di qualsiasi cibo o bevande e farmaci, se non concordato, non è ammesso dalla Direzione dell'Azienda. Chi contravviene a questo principio si assume la responsabilità di eventuali conseguenze negative che possano risulterne per l'ospite.

All'interno dell'Azienda, ad eccezione del locale all'uopo adibito, sono applicate le vigenti disposizioni di legge in ordine al divieto di fumo. Tutti sono tenuti al rispetto di tale normativa. Ai contravventori saranno applicate le sanzioni di legge.

Agli utenti e ai familiari è inoltre fatto divieto di pretendere dal personale prestazioni non previste dal normale piano di attività individuale.

#### **Art. 14**

##### **Risarcimento in caso di danni e/o furti**

La Direzione sconsiglia di mantenere all'interno delle stanze denaro o altri beni di valore che non possono essere sorvegliati e rispetto al cui smarrimento non ci si assume alcuna responsabilità.

A tal fine l'Azienda mette a disposizione su richiesta degli ospiti delle cassette di sicurezza da posizionare nelle stanze.

### **CAPO III° -Volontariato e assistenza privata**

#### **Art. 15**

##### **Volontariato**

L'Azienda favorisce e promuove la presenza del volontariato, sia in forma associata che individuale e provvede al loro coordinamento.

#### **Art. 16**

##### **Assistenza privata**

All'interno dell'A.P.S.P. è sempre consentita per espressa volontà dell'ospite e/o su iniziativa dei familiari l'assistenza individuale da parte di persone esterne.

In questi casi l'Azienda rimane estranea ai rapporti, anche di carattere economico, che intercorrono fra l'ospite e la sua famiglia e l'assistenza privata.

La Direzione deve essere preventivamente informata del nominativo, dei compiti e degli orari di presenza delle assistenze private e darne l'assenso.

La Direzione si riserva la facoltà di impedire l'accesso a persone che dovessero assumere comportamenti non consoni alle caratteristiche del contesto o di manifesto disturbo dell'ambiente.

#### **Art. 17**

##### **Doveri dei volontari e delle assistenze private**

I volontari e le assistenze private sono tenuti a rispettare la privacy e ad assumere un comportamento rispettoso nei confronti di tutte le persone presenti.

I volontari e le assistenze private non possono prendere autonome iniziative di somministrazione di cibi, bevande, farmaci o qualsiasi altro intervento sull'ospite, senza autorizzazione da parte del personale dell'A.P.S.P..

Non possono inoltre in alcun modo interferire nell'organizzazione del lavoro, nei programmi di assistenza, né utilizzare, senza autorizzazione, beni, ausili e attrezzature dell'ente.

### **CAPO IV° -Partecipazione degli ospiti e dei familiari**

#### **Art. 18**

##### **Coinvolgimento dei familiari e conoscenti**

L'A.P.S.P. favorisce e promuove la presenza ed il coinvolgimento dei familiari e dei conoscenti ai fini del mantenimento delle relazioni con le reti familiari ed amicali, indispensabili al benessere psico-fisico dell'ospite.

A tal fine l'Azienda organizza durante l'anno incontri periodici per illustrare le principali attività e progetti e per raccogliere richieste, osservazioni e suggerimenti di carattere generale.

## **CAPO V° -Norme di funzionamento dei servizi sanitari ed assistenziali**

### **Art. 19**

#### **Mission della R.S.A.**

La missione della R.S.A. è l'erogazione in forma residenziale ed integrata di servizi socio assistenziali e sanitari a prevalente valenza sanitaria per il mantenimento e dove possibile il miglioramento dello stato di salute e del livello di autonomia della persona presa in carico nel più stretto raccordo possibile con gli altri servizi sanitari e sociali e con i familiari ed il contesto sociale di provenienza dell'utente.

### **Art. 20**

#### **Destinatari dei servizi**

Sono destinatari dei servizi residenziali della R.S.A. le persone dichiarate non autosufficienti.

L'accesso può avvenire tramite:

- liste d'attesa dinamiche predisposte dalle Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) distrettuali;
- lista di attesa dinamica presso la A.P.S.P. per i posti a pagamento.

Per i posti di Casa Soggiorno l'accesso avviene attraverso una lista dinamica secondo i criteri disciplinati da apposito regolamento.

### **Art. 21**

#### **Assistenza farmaceutica**

L'assistenza farmaceutica e la fornitura di presidi e dispositivi medico chirurgici viene data agli utenti che accedono sui posti letto convenzionati con A.P.S.S., previa prescrizione del medico, tramite la farmacia ospedaliera dell'A.P.S.S. competente per territorio, ed in forma residuale, per utenti provenienti da altra provincia o a pagamento, attraverso le farmacie territoriali, con oneri a carico degli stessi.

Per gli utenti che accedono sui posti letto non convenzionati con A.P.S.S. il costo sostenuto dall'Azienda per l'approvvigionamento sarà addebitato al singolo utente.

Le terapie dei singoli pazienti possono subire delle modificazioni, pur nel rispetto di indicazioni terapeutiche e classe farmacologica, al fine di essere adattate al prontuario terapeutico dell'A.P.S.S. per le R.S.A.

### **Art. 22**

#### **Trasporti sanitari**

I trasporti sanitari non urgenti da e verso strutture accreditate dell'A.P.S.S. vengono garantiti dal Servizio Trasporto Infermi dell'Azienda sanitaria, previa richiesta motivata del medico. Il trasporto urgente viene attivato su richiesta del medico o dell'infermiere professionale tramite contatto telefonico con la centrale operativa del 118, con contestuale informazione al familiare di riferimento.

Per tutte le altre eventualità ci si attiene alla disciplina del trasporto infermi a mezzo ambulanza prevista dalla normativa provinciale vigente e dalle relative deliberazioni attuative.

Nei casi in cui l'utente debba essere accompagnato a visite mediche o esami specialistici esterni alla struttura, il familiare viene contattato per accompagnare il residente.

## **Art. 23**

### **Particolari modalità di erogazione dei servizi**

Per effetto delle disposizioni annualmente emanate dalla Giunta della Provincia Autonoma di Trento per la gestione delle R.S.A. o da altri soggetti convenzionati e limitatamente ai posti da essi finanziati, i parametri minimi di personale per la realizzazione dei servizi socio sanitari possono essere incrementati.

## **Art. 24**

### **Documentazione sanitaria**

Costituisce documentazione sanitaria della R.S.A. l'insieme dei documenti comprovanti un'attività a rilevanza sanitaria. La documentazione sanitaria è ordinariamente organizzata in cartelle individuali in forma integrata alla documentazione di natura assistenziale.

Il trattamento e la conservazione della documentazione sanitaria avviene con modalità conformi al trattamento dei dati sensibili previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n° 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali". La gestione della documentazione sanitaria è disciplinata dal presente capo nel rispetto della normativa vigente in materia di segreto d'ufficio e professionale.

Tutti gli atti sanitari eseguiti nella R.S.A. devono essere documentati nella cartella clinica individuale di ogni utente o nella documentazione sanitaria (cartella sanitaria informatizzata, diario assistenziale ecc.) al fine di garantire la rintracciabilità e riconducibilità di ogni singolo intervento all'operatore sanitario che lo ha disposto ed eseguito.

## **Art. 25**

### **Tutela della Privacy**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'ospite, a non comunicarle a terzi non legittimati e a non diffonderle nel rispetto delle istruzioni ricevute.

Il Coordinatore sanitario, il personale infermieristico e di riabilitazione forniscono all'ospite e in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate informazioni, nell'ambito di competenza, rispetto alle singole prestazioni che erogano, secondo la buona prassi che suggerisce di comunicare ai pazienti quanto si sta facendo a loro beneficio, per aumentare la loro compliance e favorire la partecipazione al processo di cura e riabilitazione.

## **CAPO VI° -Disposizioni finali**

### **Art. 26**

#### **Rinvio**

Per tutto quanto non previsto dal presente regolamento si fa espresso riferimento alla Carta dei Servizi e alle norme e leggi vigenti, ivi compresi altri regolamenti dell'Azienda.

Per quanto riguarda le norme di funzionamento dei servizi sanitari e assistenziali, quali servizio di medicina generale, coordinamento sanitario, assistenza specialistica, coordinamento dei servizi, servizio infermieristico, servizio riabilitativo, servizio di assistenza alla persona e servizio di animazione, si fa espresso riferimento alle norme contenute nelle direttive annuali emanate da parte della Provincia Autonoma di Trento.

## **Art. 27**

### **Accettazione del Regolamento**

Copia di questo regolamento viene consegnata a ciascun ospite o familiare/referente all'atto dell'ingresso, che verrà sottoscritto per accettazione.

Eventuali casi non previsti dal presente regolamento, saranno sottoposti all'esame della Direzione che adotterà i dovuti provvedimenti.