



**AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA**  
A.S.P. "Carlo Pezzani"

## ***REGOLAMENTO DI GESTIONE***

Approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione  
n. 45 dell' 8.11.2005 – esecutiva –

Modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione  
n. 14 del 27.4.2006 – esecutiva –

Modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione  
n. 13 del 7.4.2008 – esecutiva –

Modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione  
n. 21 del 13.9.2010 – esecutiva –

Modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione  
n. 46 del 28.11.2011 – esecutiva –

Modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione  
n.0032 del 16.10.2012 – esecutiva –

INDICE  
PARTE PRIMA  
DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Oggetto e diffusione del regolamento	pag. 5
Art. 2 - Definizione e distinzioni in Strutture	pag. 5
Art. 3 - Obiettivi delle R.S.A.	pag. 5
Art. 4 - Caratteristiche delle Strutture	pag. 6
Art. 5 - Nuclei	pag. 6
Art. 6 - Rispetto della personalità dell'ospite ed assistenza religiosa	pag. 6
Art. 7 - Servizi erogati dalle R.S.A.	pag. 6
Art. 8 - Obiettivi del Centro Diurno Integrato	pag. 7
Art. 9 - Servizi erogati dal Centro Diurno Integrato	pag. 7

PARTE SECONDA  
SERVIZIO SANITARIO ED ASSISTENZIALE

Art. 10 - Il Coordinatore scientifico/sanitario	pag. 7
Art. 11 - Il servizio medico	pag. 8
Art. 12 - Referenti di reparto e/o di nucleo	pag. 8
Art. 13 - Erogazione delle prestazioni	pag. 8
Art. 14 - Ruolo e compiti dei familiari	pag. 8
Art. 15 - Assistenza rinforzata	pag. 9

Capo I  
CRITERI E MODALITA' PER L'AMMISSIONE

Art. 16 - Precedenze e preferenze nelle ammissioni	pag. 9
Art. 17 - Documentazione necessaria per tutti	pag. 9
Art. 18 - Ulteriore documentazione necessaria per gli anziani assistiti	pag. 10
Art. 19 - Ulteriore documentazione necessaria per gli ospiti paganti in proprio	pag. 10
Art. 20 - Istruttoria	pag. 10
Art. 21 - Liste di attesa	pag. 10
Art. 22 - Invito a presentarsi	pag. 11
Art. 23 - Ammissione	pag. 11
Art. 24 - Trasferimento di reparto	pag. 11

Capo II  
ACCESSO E FUNZIONAMENTO

Art. 25 - Ingresso	pag. 11
Art. 26 - Assegnazione del letto	pag. 12
Art. 27 - Osservazione	pag. 12
Art. 28 - Retta	pag. 12
Art. 29 - Pagamento	pag. 13
Art. 30 - Assenze o mancata occupazione	pag. 13
Art. 31 - Decesso	pag. 13

Art. 32 - Ricovero temporaneo pag. 13

Capo III  
RESPONSABILITA' DELL'OSPITE

Art. 33 - Allontanamento dalla R.S.A. pag. 14

Capo IV  
RESPONSABILITA' DELL'A.S.P. "CARLO PEZZANI"

Art. 34 - Libertà dell'ospite pag. 14

Art. 35 - Custodia di valori pag. 15

Capo V  
RECESSO E DIMISSIONE

Art. 36 - Rinuncia volontaria pag. 15

Art. 37 - Dimissione pag. 15

PARTE TERZA  
SERVIZI DIVERSI ED ACCESSORI

Capo I  
SERVIZI GENERALI

Art. 38 - Vitto pag. 16

Art. 39 - Alloggio pag. 16

Art. 40 - Uscite e rientri nella R.S.A. pag. 17

Art. 41 - Ricevimento di visite pag. 17

Art. 42 - Utilizzo dei locali e degli ambienti comuni pag. 17

Art. 43 - Attività occupazionale pag. 17

Art. 44 - Animazione pag. 18

Art. 45 - Corredo pag. 18

Art. 46 - Lavanderia e guardaroba pag. 18

Art. 47 - Acconciatura pag. 18

Art. 48 - Cura degli arti pag. 18

Art. 49 - Corrispondenza e comunicazioni telefoniche pag. 19

Capo II  
SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE

Art. 50 - Svolgimento di pratiche burocratiche pag. 19

Art. 51 - Medicinali pag. 19

Art. 52 - Prestazioni specialistiche pag. 19

Art. 53 - Trasporti pag. 19

Art. 54 - Onoranze funebri pag. 20

PARTE QUARTA  
INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Capo I  
VITA COMUNITARIA

Art. 55 - Obiettivi	pag. 20
Art. 56- Libertà di opinione e comunicazione	pag. 20
Art. 57 - Rapporti col personale	pag. 20
Art. 58 - Rapporti tra ospiti	pag. 21

Capo II  
TRASPARENZA

Art. 59- Criteri operativi	pag. 21
Art. 60 - Diritto d'accesso	pag. 21
Art. 61 - Reclami e ricorsi	pag. 21

PARTE QUINTA  
INFRAZIONI

Art. 62 - Obbligo di segnalazione	pag. 23
Art. 63 - Valutazione e provvedimenti	pag. 20

PARTE SESTA  
DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

Art. 64 - Rinvio generale	pag. 23
Art. 65 - Entrata in vigore	pag. 23
Art. 66 - Prima diffusione	pag. 23
Art. 67 - Verifica del Regolamento	pag. 24
Art. 68 - Prima attuazione	pag. 24

## **PARTE PRIMA DISPOSIZIONI GENERALI**

### **Art. 1**

#### **Oggetto e diffusione del regolamento**

1. Il presente regolamento si prefigge, per le Residenze Sanitarie Assistenziali gestite dall'A.S.P. "Carlo Pezzani", per l'innanzi definite abbreviatamente R.S.A.1 e R.S.A.2 e per il Centro Diurno Integrato (C.D.I.):
  - a) di definire la natura e le modalità operative dei servizi assistenziali e di disciplinarne l'utilizzazione
  - b) di regolare il funzionamento degli altri servizi connessi, a disposizione degli ospiti
  - c) di garantire la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari.
2. Ad ogni persona interessata ad usufruire delle R.S.A. e del C.D.I. dovrà esserne consegnata una copia, allo scopo di farne conoscere i servizi e le relative regole.

### **Art. 2**

#### **[Definizione delle R.S.A. e distinzione in Strutture]**

##### **Definizione e distinzioni in Strutture**

1. La R.S.A.1 e R.S.A.2 si pongono come presidio socio-assistenziale di carattere residenziale rivolto prevalentemente a persone anziane che siano giunte allo stato di completa o parziale non autosufficienza fisica e/o psichica, per le quali non sia possibile, anche tramite altri servizi domiciliari, la permanenza nel proprio ambito familiare e sociale.
2. Le R.S.A sono organizzate, allo stato attuale in due Strutture ubicate in Viale della Repubblica n. 86 denominate:
  - a) R.S.A.1 e R.S.A.2, che ospitano anziani in condizione di non autosufficienza e forniscono prestazioni di tipo alberghiero e servizi specifici di carattere assistenziale, culturale e ricreativo, unitamente a prestazioni sanitarie e riabilitative dirette a recuperare e migliorare l'autosufficienza.
3. Un Centro Diurno Integrato, ossia un servizio di tipo semiresidenziale in regime diurno, per offrire un'alternativa al ricovero a tempo pieno, che organizza la giornata degli utenti in locali appositamente attrezzati, con attività di tipo ricreativo e sociale, fornendo inoltre assistenza sanitaria, infermieristica, di fisioterapia e di mantenimento.
4. Potranno essere, inoltre, previsti posti di sollievo o di emergenza, per accogliere, in via temporanea in attesa dell'individuazione di adeguate soluzioni di protezione sociale, anziani non autosufficienti gravati da improvvisi ed eccezionali bisogni socio-assistenziali e sanitari, quali vitto, tutela di fatto.
5. Comunque, l'Azienda potrà ampliare la gamma dei servizi offerti, secondo le linee di sviluppo della programmazione regionale e del fabbisogno assistenziale.

### **Art. 3**

#### **Obiettivi delle R.S.A.**

1. Le R.S.A.1 e R.S.A.2 operano nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favoriscono la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria.
2. Promuovono, altresì, l'integrazione nella realtà socio-culturale cittadina, favorendo momenti ed occasioni di incontro e solidarietà.
3. Accolgono, inoltre, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni o singoli) integrandolo, previo confronto con il Direttore, nei propri programmi di intervento.

#### **Art. 4**

### **Caratteristiche delle Strutture**

1. Le R.S.A.1 e R.S.A.2 sono organizzate ed attrezzate per offrire un adeguato livello di comfort abitativo o residenziale, di assistenza sanitaria di base e riabilitativa al fine di recuperare e mantenere, al più alto livello possibile, tutte le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali degli ospiti e per favorire e perseguire ogni possibilità di ritorno a casa.
2. Le strutture in cui è al momento organizzata, non hanno alcuna autonomia.

#### **Art. 5**

### **Nuclei**

1. Ogni Struttura ricomprende nuclei, dimensionati secondo le direttive regionali, per agevolare la continuità assistenziale.

#### **Art. 6**

### **Rispetto della personalità dell'ospite ed assistenza religiosa**

1. Le R.S.A.1 e R.S.A.2 assicurano il corretto rapporto operatore/anziano nel rispetto dei diritti personali di dignità e libertà dell'ospite in tutte le loro forme; favorisce, altresì, il libero esercizio da parte dell'ospite dei propri diritti sociali, religiosi, economici e politici.
2. La R.S.A. assicura l'assistenza religiosa agli Ospiti.

#### **Art. 7**

### **Servizi erogati dalle R.S.A.**

1. Le R.S.A.1 e R.S.A.2 forniscono agli ospiti i servizi:
  - a) di natura alberghiera, comprensiva di alloggio, vitto e biancheria da camera, lavanderia e guardaroba anche per gli effetti personali;
  - b) di aiuto nell'assunzione dei cibi, nell'igiene e nella cura della persona;
  - c) di assistenza tutelare diurna e notturna;
  - d) di attività di mobilitazione, ricreativo-culturali ed occupazionali;
  - e) di natura accessoria (per acconciatura e cura degli arti).
2. Agli ospiti vengono, inoltre, assicurati i servizi:

- a) di assistenza sanitaria, medica ed infermieristica;
- b) di assistenza riabilitativa;
- c) di assistenza farmaceutica.

**Art. 8**  
**Obiettivi del Centro Diurno Integrato**

1. Il Centro Diurno Integrato opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria.
2. Promuove, altresì, l'integrazione nella realtà socio-culturale cittadina, favorendo momenti ed occasioni di incontro e solidarietà.
3. Accoglie, inoltre, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni o singoli) integrandolo, previo confronto con il Direttore, nei propri programmi di intervento.

**Art. 9**  
**Servizi erogati dal Centro Diurno Integrato**

1. Il Centro Diurno Integrato fornisce agli ospiti i servizi:
  - a) di natura alberghiera, comprensiva di vitto;
  - b) di aiuto nell'assunzione dei cibi, nell'igiene e nella cura della persona;
  - c) di assistenza tutelare diurna;
  - d) di attività di mobilitazione, ricreativo-culturali ed occupazionali;
  - e) di natura accessoria (per acconciatura e cura degli arti).
2. Agli ospiti vengono, inoltre, assicurati i servizi:
  - a) di assistenza sanitaria, medica ed infermieristica;
  - b) di assistenza riabilitativa;

**PARTE SECONDA**  
**SERVIZIO SANITARIO ED ASSISTENZIALE**

**Art. 10**  
**Il coordinatore scientifico/sanitario**

1. Il coordinatore scientifico/sanitario provvede all'organizzazione e gestione delle risorse umane e dei servizi di carattere sanitario dell'Azienda, curando il conseguimento di criteri di economicità, efficienza ed efficacia ed è direttamente responsabile delle attività socio-sanitarie svolte istituzionalmente dall'A.SP.; allo stesso competono tutte le incombenze citate nell'art. 16 dello Statuto.

**Art. 11**  
**Il servizio medico**

1. La responsabilità delle prestazioni sanitarie (incluse quelle mediche di base) appartiene al Coordinatore scientifico sanitario cui fanno capo, per gli aspetti tecnici, le attività infermieristiche, riabilitative ed educative.
2. Compete al medico delle RSA la responsabilità terapeutica di ciascun assistito, comprese le richieste di visite specialistiche e di ricovero ospedaliero.

**Art. 12**  
**Referenti di area e/o di nucleo**

1. Le modalità organizzative del servizio assistenziale sono di competenza dei Responsabili di area e/o di nucleo, secondo gli obiettivi individuati dal Consiglio di Amministrazione, per assicurare agli Ospiti di pertinenza l'effettiva fruizione dei servizi di natura alberghiera ed accessoria.

**Art. 13**  
**Erogazione delle prestazioni**

1. Le prestazioni alberghiere, di aiuto personale, tutelari e di animazione di cui al precedente articolo 7, comma 1, vengono fornite tramite personale professionalmente preparato e qualificato.
2. Le prestazioni assistenziali sono erogate nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi previsti dalle normative nazionale e regionale vigenti in materia, garantendo assistenza tutelare diurna e notturna con l'intensità massima consentita dall'organizzazione del lavoro esistente.
3. Le prestazioni mediche di base, infermieristiche e riabilitative sono erogate agli ospiti tramite, personale dipendente o convenzionato, secondo gli standard dettati dalla Regione Lombardia.

**Art. 14**  
**Ruolo e compiti dei familiari**

1. In presenza di familiari in grado di provvedere, può essere richiesta una collaborazione, secondo le esigenze specifiche di ogni singolo anziano e le possibilità/disponibilità delle famiglie, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi, relazionali e solidaristici con il nucleo familiare di origine.
2. In caso di ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera, compete ai familiari assistere l'anziano dal momento dell'uscita e fino al suo rientro presso le R.S.A..
3. Compete pure ai familiari accompagnare ed assistere l'anziano (dal momento dell'uscita e fino al suo rientro presso la R.S.A) presso i presidi sanitari pubblici e privati per eventuali visite specialistiche, visite per il conseguimento di pensioni, esami e controlli clinici.



4. Compete, inoltre, ai familiari espletare direttamente tutte le pratiche, di loro spettanza, di natura socio-assistenziale e previdenziale riguardanti l'ospite, sia per ottenere autorizzazioni, permessi, attestati, certificazioni, sia per conseguire benefici, presidi sanitari e para-sanitari ecc.
5. Quando l'ospite non abbia familiari, le incombenze a questi spettanti rimangono in capo all'Ente che concorre nella retta o, in caso di pagante in proprio, al Comune di ultima residenza.
6. Le incombenze spettanti ai familiari ovvero agli Enti possono essere espletate dalla R.S.A, con oneri a totale carico dei familiari o degli Enti.

**Art. 15**  
**Assistenza rinforzata**

1. Per gli ospiti che, oltre alla non autosufficienza, si trovino, a giudizio insindacabile del Medico della R.S.A., in stato di particolare bisogno di intensa assistenza tutelare e/o infermieristica specifica e continuativa, la R.S.A fornisce prestazioni aggiuntive, rivalendosi sui familiari ovvero sull'Ente che concorre nella retta, previa sottoscrizione di espresso impegno suppletivo.
2. In alternativa, la R.S.A. può autorizzare i familiari ad avvalersi di prestazioni proprie o di volontari da essi direttamente reperiti.

**Capo I**  
**CRITERI E MODALITA' PER L'AMMISSIONE**

**Art. 16**  
**Precedenze e preferenze nelle ammissioni**

1. L'attività delle R.S.A. sono rivolte prioritariamente agli anziani residenti nel comune di Voghera e, secondariamente, nei comuni limitrofi compresi nel distretto Asl di Voghera, quindi nell'ambito provinciale ed infine nella Regione Lombardia.
2. L'Azienda di Servizi "Carlo Pezzani" potrà stipulare apposite convenzioni con Comuni, Enti, Fondazioni od Istituzioni al fine di garantire accessi prioritari a particolari fasce di utenza equiparandoli ai cittadini vogheresi.
3. Per gli ingressi verrà data la precedenza ai casi più gravi secondo la classificazione S.O.S.I.A. in vigore nella Regione Lombardia. A parità di gravità si farà riferimento alla più remota data di presentazione della domanda completa e documentata.
4. Il Presidente potrà dare la precedenza a casi di eccezionale urgenza e gravità di comprovate e speciali condizioni sotto gli aspetti sanitari e/o socio-assistenziali (non fronteggiabili in altro modo) informandone il consiglio di amministrazione.

**Art. 17**  
**Documentazione necessaria per tutti**

1. Alla domanda di ammissione devono essere obbligatoriamente uniti i documenti stabiliti dal direttore con proprio atto organizzativo seguendo le indicazioni delle Istituzioni regionali e/o Asl di competenza.

#### **Art. 18**

#### **Ulteriore documentazione necessaria per gli anziani assistiti**

1. Per l'anziano assistito dal Comune di residenza, l'ammissione al Nucleo avviene a conclusione dell'iter procedurale previsto dal medesimo Comune o dall'eventuale convenzione esistente tra quel Comune e l'Ente.
2. Prima dell'ingresso, l'anziano deve essere in possesso, oltre che della documentazione elencata nel precedente articolo 15, anche della lettera del Comune di autorizzazione al ricovero, contenente l'impegno, da parte del Comune stesso, alla corresponsione della retta annuale.

#### **Art. 19**

#### **Ulteriore documentazione necessaria per gli ospiti paganti in proprio**

1. Per l'anziano per il quale non è necessario un preventivo impegno del Comune, l'ammissione è subordinata alla presentazione dell'impegno, sottoscritto da parte dei suoi familiari, relativo al rispetto del presente regolamento, al pagamento della retta giornaliera determinata tempo per tempo dal Consiglio di amministrazione ed al pagamento della stessa secondo le modalità in uso presso l'Ente, a rate mensili anticipate.

#### **Art. 20**

#### **Istruttoria**

1. L'istruttoria consiste nella ponderata e comparata valutazione, sotto il profilo anzitutto sanitario e quindi assistenziale, degli elementi significativi desunti dalla documentazione raccolta, dagli altri dati comunque acquisiti.
2. La fase dell'istruttoria tecnica si conclude con una proposta che, se negativa, dev'essere congruamente motivata.

#### **Art. 21**

#### **Liste d'attesa**

1. Le richieste, ordinate secondo le precedenze e le preferenze di cui al precedente articolo 16, formano, secondo l'ordine cronologico ricevuto quando la pratica è completa, una lista di attesa, tenuta aggiornata dall'ufficio amministrativo.
2. La lista d'attesa non è unica, ma si articola in graduatorie distinte per tipologia di utenza (NAT – classi di fragilità, Alzheimer ecc.).

3. Nel rispetto della riservatezza per il trattamento dei dati personali, la lista d'attesa è consultabile da chiunque vi abbia legittimo interesse.

**Art. 22**  
**Invito a presentarsi**

1. Rendendosi disponibile un posto, il richiedente che si trova in testa alla lista d'attesa viene invitato a presentarsi, a cura dell'ufficio amministrativo.
2. L'eventuale rifiuto comporta l'inserimento in coda alla lista d'attesa; la reiterazione del rifiuto, a distanza di tempo, comporta invece la cancellazione ed eventualmente il ripresentare la domanda e la documentazione.
3. La posizione in lista d'attesa può essere mantenuta qualora il pz stesso o, per esso, i congiunti o l'Ente impegnatosi economicamente al pagamento della retta comunichi, al Direttore, entro 20 giorni dalla informazione di archiviazione della pratica, valide giustificazioni.

**Art. 23**  
**Ammissione**

1. Tutte le ammissioni degli ospiti, previa istruttoria del Medico della RSA, sono disposte dal Direttore. L'ingresso, di norma, dovrà avvenire entro le 24 ore dalla chiamata.
2. L'ammissione è condizionata, nel senso che, dopo l'ingresso e prima della definitiva conferma, l'ospite è soggetto ad osservazione per il periodo massimo di trenta giorni.

**Art. 24**  
**Trasferimento di reparto**

1. I trasferimenti non temporanei da un reparto all'altro, o da sede a sede, nell'ipotesi di peggioramento o di miglioramento delle condizioni dell'ospite, sono prioritari rispetto ad ogni nuova ammissione.

**Capo II**  
**ACCESSO E FUNZIONAMENTO**

**Art. 25**  
**Ingresso**

1. Dopo l'ammissione formale, l'ospite deve entrare nella RSA il giorno fissato dall'ufficio amministrativo, previo accordo con il Coordinatore scientifico sanitario/Responsabile del reparto.
2. L'ospite, al momento dell'ingresso, deve disporre di un proprio corredo personale, anche minimo, il quale deve essere cifrato, ed ha possibilità, previa autorizzazione del Responsabile del reparto cui è assegnato, di portare nella propria stanza suppellettili ed oggetti personali, sempreché siano perfettamente compatibili con l'attrezzatura

esistente e non contrastino con i diritti degli altri ospiti e le regole della vita comunitaria e comunque nel rispetto dell'apposita disciplina del guardaroba.

3. La dotazione di apparecchi radiofonici, diffusori televisivi, ecc., sono consentiti soltanto se opportunamente forniti di cuffie, auricolari ecc., in maniera da poter risultare - se necessario - perfettamente silenziosi per l'ambiente.
4. L'ufficio amministrativo dell'ASP provvederà, di norma, al cambio di residenza a seguito dell'avvenuto ingresso.

### **Art. 26** **Assegnazione del letto**

1. All'ospite viene assegnato un letto in una stanza, secondo disponibilità e possibilità.
2. Il Responsabile del nucleo, autorizzato dal Medico della RSA, qualora sia richiesto da esigenze della vita comunitaria, ha facoltà di trasferire l'ospite in altro letto ovvero in altra stanza ovvero in altra stanza, informandone preventivamente l'interessato ed i familiari.

### **Art. 27** **Osservazione**

1. Essendo l'ammissione iniziale condizionata, l'ospite è soggetto ad osservazione per un periodo massimo di trenta giorni.
2. Nell'ipotesi che l'osservazione dia esito negativo, il Direttore, acquisito il parere scritto del Medico della RSA, promuove, entro quindici giorni, la dimissione.

### **Art. 28** **Retta**

1. La retta di mantenimento è determinata tempo per tempo dal Consiglio di Amministrazione e può essere diversificata per nucleo o classe di fragilità.
2. Sono escluse dalla retta e, pertanto, restano a carico dell'ospite, le spese relative a:
  - a) indumenti personali;
  - b) eventuali integratori dietetici e prodotti per alimentazione artificiale forzata, non forniti dall'Azienda Sanitaria Locale;
  - c) ticket ed onorari dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dalla RSA;
  - d) soggiorni, viaggi e permanenze all'esterno della RSA;
  - e) protesi (ad esclusione di quelle a carico del Servizio sanitario nazionale)
  - f) Le prestazioni particolari di cui artt. 46, c. 2, 47, 2° capoverso, 48, c.1, 2° capoverso e commi 2, 52, 2° capoverso, 53, 2° capoverso.
3. Sono, inoltre, a carico dell'ospite e/o dei familiari, gli oneri per le prestazioni aggiuntive di cui ai precedenti articoli 14 e 15.

## **Art. 29 Pagamento**

1. Il pagamento della retta personale deve essere effettuato anticipatamente presso la Tesoreria dell'Ente il primo giorno di ogni mese ed al massimo entro dieci giorni dall'emissione del relativo ordine di incasso.  
Il pagamento della retta dovuta per il 1° mese decorrerà dal giorno di ingresso stabilito e verrà pertanto calcolata conseguentemente.  
Nel caso di dimissioni volontarie si seguiranno le disposizioni di cui al successivo art. 36.  
Nel caso di decesso all'interno della struttura o all'esterno in strutture ospedaliere, qualora avvenga entro i primi 15 giorni del mese si addebiteranno i giorni di effettiva presenza; nel caso avvengano successivamente dal 16° giorno in poi non si dà luogo a restituzione di retta e sarà dovuta pertanto la retta mensile intera.
2. Qualora il pagamento richieda mezzi derivanti da pensione o da altri assegni previdenziali, il termine è lo stesso della riscossione.
3. L'ospite (e per esso l'Ente interessato) è tenuto a saldare mensilmente, ove non l'abbia fatto al momento, le spese extra-retta rimaste a suo carico.
4. Se la retta non viene pagata nei termini di cui al precedenti commi, vengono addebitati gli interessi di mora al tasso legale in vigore.
5. Trascorso un periodo di tolleranza di tre mesi senza che la retta sia stata pagata, si procede alla dimissione prevista dal successivo articolo 37, sentito il Comune di ultima residenza.
6. E' fatta salva ogni azione, anche legale, per il recupero di quanto dovuto all'Ente.

## **Art. 30 Assenze o mancata occupazione**

1. Dopo il trentesimo giorno di assenza, l'ospite, di norma, perderà il diritto alla conservazione del posto; casi particolari, se le assenze saranno state previamente autorizzate, verranno presi in considerazione di volta in volta dal Consiglio di Amministrazione.

## **Art. 31 Decesso**

1. In caso di decesso, l'eventuale ritardo nello sgombero degli effetti e degli oggetti, anche d'arredo, personali, comporta il pagamento dell'intera retta per tutto il corrispondente periodo a decorrere dal giorno successivo all'evento.
2. Nulla è dovuto dagli eredi se essi autorizzano il Direttore a provvedere, manlevando l'Ente circa l'uso e la destinazione degli effetti ed oggetti relitti.

## **Art. 32 Ricovero temporaneo**

1. Nell'ipotesi che la permanenza dell'ospite sia, fin dall'ammissione, limitata ad un periodo determinato, si applicano le stesse modalità e misure previste dal presente Regolamento per i ricoveri a tempo indeterminato.
2. L'eventuale ritardo nell'abbandono del posto letto comporta il pagamento della retta dovuta con la maggiorazione di un quinto.

### **Capo III RESPONSABILITA' DELL'OSPITE**

#### **Art. 33 Allontanamento dalla R.S.A**

1. L'ospite, compatibilmente con il proprio stato di salute fisica e psichica, debitamente certificato dal Medico della RSA, può uscire dalla RSA nel rispetto della quiete degli altri ospiti e dandone comunicazione al personale di servizio; se l'ospite è stato riconosciuto non autosufficiente, deve essere accompagnato da familiari o da volontari.
2. Se il temporaneo allontanamento dalla RSA dovesse comportare l'assenza all'ora dei pasti, l'ospite è tenuto a darne preventivo avviso.
3. Chi non rientra in tempo per consumare i pasti, non può pretendere né alcun trattamento particolare sostitutivo né alcun rimborso.
4. In linea generale, gli ospiti devono rientrare per le ore 23, con l'obbligo di avvertire il personale di reparto nell'ipotesi che, per qualsiasi causa, non possa essere rispettato l'orario stabilito.
5. Al ritorno, l'ospite deve informare del rientro il personale; egli ha il dovere di avvisare tempestivamente il Responsabile del nucleo qualora non sia in grado di rientrare come previsto.

### **Capo IV RESPONSABILITA' DELL'A.S.P. "CARLO PEZZANI"**

#### **Art. 34 Libertà dell'ospite**

1. Essendo l'ammissione volontaria, l'allontanamento temporaneo dell'ospite non comporta alcuna responsabilità dell'ASP, espressamente manlevata.
2. La ASP non adotta misure generali coercitive e limitative della libertà personale, pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari.
3. Il personale addetto risponde nell'ambito della normativa vigente circa lo stato giuridico del dipendente pubblico.

**Art. 35**  
**Custodia di valori**

1. La ASP non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli ospiti nelle proprie stanze.

**Capo V**  
**RECESSO E DIMISSIONE**

**Art. 36**  
**Rinuncia volontaria**

1. L'ospite può rinunciare alla permanenza presso la RSA mediante comunicazione, sottoscritta da lui stesso, se autosufficiente, oppure da un suo stretto familiare, con preavviso di almeno quindici giorni.
2. Per i quindici giorni di preavviso sarà dovuta la retta di degenza.
3. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento della retta per il corrispondente arco temporale.

**Art. 37**  
**Dimissione**

1. L'ASP dimette - come prescrive il precedente articolo 27 - l'ospite quando l'osservazione iniziale abbia dato esito negativo.
2. L'ASP può dimettere l'ospite qualora:
  - a) siano mutate le condizioni psico-fisiche che ne hanno determinato l'ammissione, consentendone il ritorno nell'ambito familiare o, in caso di aggravamento, richiedendone il ricovero in una struttura specialistica;
  - b) ci sia morosità nel pagamento delle rette, oltre il periodo di tolleranza consentito dal precedente articolo 29, commi 4 e 5 da parte dell'ospite e/o dei congiunti e/o dell'Ente tenuti secondo l'impegno di cui ai precedenti articoli 18 e 19;
  - c) l'ulteriore permanenza dell'ospite sia divenuta incompatibile, per qualunque ragione, con la natura e le caratteristiche della RSA ovvero torni di pregiudizio alla pacifica convivenza nella RSA stessa;
  - d) l'ospite (o un suo familiare) sia incorso in ripetute infrazioni al regolamento.
3. La proposta di dimissione, presentata dal Medico della RSA per la lettera a) ovvero dal Ragioniere dell'Ente per la lettera b) ovvero dal Responsabile del reparto/nucleo di assegnazione per le lettere c) - d) del precedente comma 2, con relativa documentazione, viene sottoposta al Direttore per le decisioni del caso. Le dimissioni saranno comunicate per iscritto ai Familiari ed all'Ospite, indicando le motivazioni, con un preavviso di 15 giorni.
4. Con la dimissione cessa l'obbligo di corrispondere la retta; quando la misura discende da morosità è fatta salva ogni azione legale per il recupero delle somme dovute all'Ente.

**PARTE TERZA**  
**SERVIZI DIVERSI ED ACCESSORI**

**Capo I**  
**SERVIZI GENERALI**

**Art. 38**  
**Vitto**

1. I pasti sono, normalmente, consumati in refettorio, ove ogni ospite può scegliere il proprio posto stabile.
2. Il menù viene predisposto con la consulenza del coordinatore scientifico/sanitario e del Medico della RSA.  
Il menù viene reso noto mediante regolare esposizione nelle bacheche annesse alle sale da pranzo.
4. Una particolare dieta individuale può essere predisposta dietro specifica prescrizione di medico specialista, vistata dal Medico della RSA.
5. Non è consentito consumare pasti fuori dell'orario stabilito ovvero conservare in camera cibi freschi o congelati.

**Art. 39**  
**Alloggio**

1. L'ospite potrà:
  - a) arredare le pareti con fotografie e quadri personali e sistemare propri soprammobili, con l'assenso del Responsabile del reparto/nucleo;
  - b) usare propri piccoli elettrodomestici (come ventilatori, umidificatori ecc.) purché non arrechino disturbo agli altri ospiti e siano conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza;
  - c) tenere vasi di fiori o piante, purché in numero limitato e non eccessivamente ingombranti né costituenti un pericolo per i terzi;
  - d) soggiornare liberamente nella stanza da letto, eccettuati i periodi destinati alle pulizie della stessa.
2. E' in facoltà dell'ospite di trattenere seco piccoli oggetti d'arredamento, sempreché permettano un normale svolgimento dei servizi e siano compatibili con le caratteristiche e la capienza della camera.
3. E' vietato tenere nella stanza da letto cibi e bevande che possano influire sull'igiene dell'ambiente; è altresì vietato tenere animali di qualunque specie.
4. E' fatto assoluto divieto di fumare a letto e nelle zone non specificamente destinate allo scopo.
5. L'ospite dovrà altresì rispettare il riposo dei compagni di stanza (qualora non sia assegnata una camera singola), ponendo attenzione a non far rumore ed a non parlare a voce alta durante le ore considerate di riposo.
6. L'ospite deve:
  - a) osservare le regole di igiene ambientale;
  - b) mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature installate;
  - c) segnalare, se del caso, al Responsabile di nucleo eventuali disfunzioni o guasti.



7. L'Ente garantisce la pulizia giornaliera ed il riordino dei locali, nonché il cambio della biancheria, ogni qual volta occorra, secondo le necessità; l'ospite deve consentire al personale di eseguire le pulizie ed il riassetto della camera e dei servizi igienici.
8. La camera da letto non deve rimanere chiusa a chiave ed il Direttore si riserva di far eliminare il congegno di chiusura.

#### **Art. 40**

##### **Uscite e rientri nelle RSA**

1. L'ospite ha la massima libertà di movimento, compatibilmente con le eventuali limitazioni imposte dallo stato di salute dichiarate dal Medico della RSA.
2. L'orario di uscita e di rientro è fissato, di norma, salvo diversa specifica autorizzazione, rispettivamente alle ore 8 ed alle ore 23.
3. Nel caso in cui l'ospite chiede di uscire dalla Struttura per andare in vacanza o rientro in famiglia, sarà tenuto al pagamento del contributo forfettario giornaliero non rimborsato dall'ASL territorialmente competente.

#### **Art. 41**

##### **Ricevimento di visite**

1. E' facoltà degli ospiti ricevere liberamente, nei locali di soggiorno e nelle ore stabilite del giorno, visite di parenti, amici e conoscenti; nella propria stanza l'accesso è consentito compatibilmente con le esigenze di servizio nonché con le condizioni degli altri ospiti ivi allettati.
2. In ottemperanza alla superiore normativa vigente, è vietato portare cibarie, bevande, sigarette se non autorizzate dal Medico della RSA.
3. Nelle proprie camere è possibile ricevere visite soltanto al di fuori delle ore di riposo degli ospiti e dei tempi previsti per il riordino da parte degli inservienti.
4. Tutti i visitatori dovranno tenere un comportamento rispettoso, evitando di creare contrasti e di alimentare dissensi tra gli ospiti ed il personale nonché di intralciare il servizio. La permanenza nella RSA dalle h. 20 alle h. 8 dovrà essere autorizzata dal medico di reparto.
5. Ogni eventuale servizio volontario dovrà essere preventivamente autorizzato dal Direttore e dovrà rispondere alle normative vigenti sul volontariato; potrà essere in qualsiasi momento revocato.

#### **Art. 42**

##### **Utilizzo dei locali e degli ambienti comuni**

1. Di norma, l'uso di apparecchi radiofonici o televisivi negli alloggi è consentito se silenziato, sempreché non arrechino disturbo agli altri ospiti.
2. E' fatto divieto agli ospiti di:
  - a) asportare suppellettili e corredi dalle sale da pranzo e dai locali comuni;
  - b) fumare, se non nei locali consentiti;
  - c) gettare alcunché dalle finestre;
  - d) utilizzare fornelli a combustibile;
  - e) tenere fiori sui davanzali delle finestre
  - f) dare becchime ai volatili o ad altri animali.

#### **Art. 43**

##### **Attività occupazionale**

1. L'ospite può dedicarsi ad attività occupazionali sia all'interno che all'esterno delle RSA; esse possono essere svolte a fini personali od a favore della comunità.
2. Le RSA mettono a disposizione appositi locali per l'esercizio di tali attività, compatibilmente con il razionale utilizzo della struttura esistente.

#### **Art. 44**

#### **Animazione**

1. Le RSA, oltre all'attività istituzionale di animazione, promuovono anche, col supporto di volontari, attività di animazione e di sviluppo del dialogo e degli scambi interpersonali, tra gli ospiti e tra gli ospiti e la comunità cittadina.

#### **Art. 45**

#### **Corredo**

1. All'ospite in condizioni di estremo bisogno le RSA potranno fornire, secondo la disponibilità, gli indumenti che risultino indispensabili.
2. Tale servizio cessa non appena vengano meno il bisogno o l'emergenza.

#### **Art. 46**

#### **Lavanderia e guardaroba**

1. Le RSA provvedono a ritirare, lavare, asciugare, stirare e restituire gli effetti personali degli ospiti.
2. Non possono essere trattati quei capi che non possano essere sottoposti, senza danni, al lavaggio automatico; dovrà, perciò, farvi provvedere direttamente l'ospite.
3. Le RSA non assumono responsabilità per l'eventuale deterioramento derivante da cause obiettive.

#### **Art. 47**

#### **Acconciatura**

1. Le RSA provvedono, secondo il bisogno, ai servizi di rasatura del viso per gli uomini e di acconciatura dei capelli per gli ospiti di ambo i sessi. Per particolari necessità può essere chiamato uno specialista a pagamento a carico dell'Ospite.

#### **Art. 48**

#### **Cura degli arti**

1. Le RSA provvedono, secondo il bisogno, al servizio di cure dei piedi ordinarie. Per particolari necessità può essere chiamato uno specialista a pagamento a carico dell'Ospite.

2. E' a carico di chi lo richiede il servizio di manicure.

**Art. 49**  
**Corrispondenza e comunicazioni telefoniche**

1. Ogni ospite può ricevere corrispondenza personale, che gli sarà smistata giornalmente.
2. Delle comunicazioni telefoniche in arrivo e non potute inoltrare, si darà notizia all'ospite.

**Capo II**  
**SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE**

**Art. 50**  
**Svolgimento di pratiche burocratiche**

1. Sono a carico dell'ospite e /o dei suoi familiari gli adempimenti riguardanti pratiche relative allo stato civile, all'elettorato, alla posizione previdenziale ed assistenziale ecc.
2. Quando l'ospite non abbia familiari, le incombenze a questi spettanti rimangono in capo all'Ente che concorre nella retta o, in caso di pagante in proprio, al Comune di ultima residenza.

**Art. 51**  
**Medicinali**

1. Le RSA forniscono agli ospiti medicinali e medicinali di uso corrente nonché quelli richiesti dall'emergenza, secondo la normativa regionale.

**Art. 52**  
**Prestazioni specialistiche**

1. Eventuali oneri per prestazioni specialistiche relative a visite, ricoveri o prestazioni cliniche, sono a carico dell'ospite e non possono essere assunte dalla RSA.

**Art. 53**  
**Trasporti**

1. Le RSA procurano, per l'ospite che ne abbia necessità per acuzie, il trasporto mediante ambulanza; resta a carico dell'ospite l'onere per l'uso di automezzi (incluse le ambulanze) per esigenze personali quali visite, anche sanitarie, recapiti ecc.

**Art. 54**  
**Onoranze funebri**

1. Le RSA mettono a disposizione un locale per la camera ardente dell'ospite deceduto.
2. La scelta dell'impresa specializzata spetta ai familiari; in mancanza si applica il precedente articolo 50, comma 2.
3. Le incombenze relative alla preparazione e vestizione della salma nonché all'allestimento dell'eventuale camera ardente sono, di norma, a carico dell'impresa convocata.
4. Gli oneri relativi alla cerimonia funebre, al trasporto, alla tumulazione o alla cremazione, sono a carico dei parenti e degli eredi.

**PARTE QUARTA**  
**INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

**Capo I**  
**VITA COMUNITARIA**

**Art. 55**  
**Obiettivi**

1. Le RSA intendono favorire la partecipazione degli ospiti alla vita sociale, promuovendo ed agevolando incontri con organismi culturali, sociali, ricreativi e religiosi operanti sul territorio distrettuale.
2. Le RSA operano, inoltre, per sollecitare la cittadinanza ad incontrarsi con gli ospiti anche in diverse occasioni, oltre alle principali festività.

**Art. 56**  
**Libertà di opinione e comunicazione**

1. Nelle RSA è garantita la più ampia libertà di manifestare la propria opinione e sono vietate tutte le forme di coercizione sia dirette che indirette.

**Art. 57**  
**Rapporti col personale**

1. L'ospite deve intrattenere, con il personale addetto, un rapporto di reciproca correttezza, rispetto e comprensione, servendosi di espressioni educate per assicurare un clima di serenità e cordiale collaborazione.

2. Non possono essere pretese dal personale prestazioni non previste dalle normative interne.
3. Non sono ammesse mance o regali di alcun genere al personale.

### **Art. 58**

#### **Rapporti tra ospiti**

1. Ogni ospite ha il diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso e delle sue idee politiche.
2. La sua libertà d'azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nell'osservanza delle norme collettive, indispensabili per un buon andamento della vita comunitaria.
3. Gli ospiti improntano i loro rapporti al massimo rispetto, alla reciproca comprensione e solidarietà.
4. Esso dovranno osservare le regole di igiene comune e personale nonché comportarsi in ogni circostanza secondo le regole della buona educazione.
5. Dovranno, inoltre, far buon uso di tutto ciò che la RSA mette a disposizione, evitando sperperi, deterioramenti e danni; eventuali danni arrecati potranno essere addebitati.

### **Capo II**

#### **TRASPARENZA**

### **Art. 59**

#### **Criteri operativi**

- 1) L'A.S.P. opera per:
  - a) coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del servizio;
  - b) garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento;
  - c) favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività.
2. A tale scopo l'ASP promuove:
  - a) incontri periodici con il personale, con finalità gestionali, formative ed organizzative;
  - b) incontri con le associazioni di volontariato, o altri Enti e istituzioni interessati al servizio, per programmare le attività comuni, informare dei propri criteri di funzionamento, raccogliere stimoli, proposte e suggerimenti per una migliore qualità del servizio.

### **Art. 60**

#### **Diritto d'accesso**

1. Tutti gli ospiti ed i loro familiari hanno diritto di prendere visione degli atti che li riguardino personalmente, ad esclusione di quelli espressamente dichiarati, dal Medico della RSA riservati.
2. Tale diritto si esercita, previa motivata richiesta scritta su apposito modulo, con l'ottenimento, entro 30 giorni, di copia semplice, dietro rimborso delle spese di copiatura.

### **Art. 61**

#### **Reclami e ricorsi**

- c) 1. Gli utenti ed i loro famigliari, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Lombardia e/o presso l'A.S.P. possono presentare, all'U.R.P. in Viale della Repubblica n. 86, osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di competenza dell'A.S.P.. Il preposto all'Ufficio, responsabile del procedimento, riceve le istanze e procede, previa adeguata istruttoria, a predisporre la risposta alle stesse, a fornire le informazioni richieste e/o a provvedere a quant'altro necessiti al fine di soddisfare la domanda presentata, anche risolvendo nell'immediato la problematica quando ne ricorrano i presupposti.
- d) È fatto salvo il principio generale secondo cui la presentazione delle osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative presso la Direzione dell'A.S.P., nonché in via giurisdizionale.
- e) I soggetti individuati al primo capoverso esercitano il proprio diritto entro 15 giorni dalla conoscenza da parte dell'interessato dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, alternativamente:
  - f) mediante lettera inviata all'A.S.P. - anche tramite fax o posta elettronica - oppure consegnata direttamente all'U.R.P.;
  - g) mediante compilazione di apposito modello in distribuzione presso l'U.R.P.;
  - h) mediante segnalazione telefonica o nel corso di colloquio con il personale addetto all'U.R.P.
  - i) Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui viene redatta apposita scheda-segnalazione; in ogni caso devono risultare espressamente i dati identificativi della persona che effettua la segnalazione.
- j)
- k) 2. Le istanze presentate devono essere protocollate e contestualmente trasmesse alla Direzione per necessaria immediata conoscenza.
- l) Ai fini istruttori, nei cinque giorni successivi il personale preposto all'U.R.P. si attiva nei confronti dei responsabili delle Unità Operative interessate, affinché provvedano ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, reperendo tutte le informazioni e gli elementi necessari, anche acquisendo relazioni o pareri, per fornire adeguata risposta al richiedente.
- m) Il personale preposto all'U.R.P. provvede a dare tempestiva risposta, comunque, non oltre il termine di 30 gg. dal ricevimento dell'istanza, in ordine alle segnalazioni di più agevole soluzione; per i casi di evidente complessità o di particolare delicatezza le risultanze dell'istruttoria vengono trasmesse al Direttore per la definizione dell'iter della pratica ed il riscontro all'istanza, entro lo stesso termine di 30 gg. di cui sopra.
- n) La risposta inviata all'utente va fornita in copia alle strutture interessate per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie.
- o) Il personale preposto all'U.R.P. provvede ad attivare la procedura di riesame dell'istanza, qualora l'utente dichiari insoddisfatto la risposta ricevuta e produca elementi integrativi.
- p) Qualora la segnalazione riguardi il Direttore Amministrativo e/o il Coordinatore Scientifico Sanitario e/o il Responsabile dell'area socio sanitaria, il personale preposto all'U.R.P. trasmette d'ufficio la stessa al Direttore per la trattazione del caso.

## **PARTE QUINTA INFRAZIONI**

### **Art. 62 Obbligo di segnalazione**

1. Le infrazioni alle norme regolamentari devono essere tempestivamente segnalate al Direttore, mediante rapporto scritto indicativo dei fatti e della condotta dell'ospite o del familiare, da chiunque sia con la RSA in rapporto di dipendenza o collaborazione professionale.
2. Delle segnalazioni ricevute il Direttore informa il Presidente.

### **Art. 63 Valutazione e provvedimenti**

1. Le infrazioni segnalate devono essere corredate, a cura del Direttore, di un breve commento tecnico-giuridico circa la gravità rispetto al corpus regolamentare, onde poterne valutare la fondatezza e la serietà rispetto alla vita comunitaria nella RSA.
2. Le sanzioni conseguenti sono:
  - a) per l'ospite, il richiamo verbale ed il richiamo scritto, a cura del Direttore;
  - b) per il familiare od il visitatore, il richiamo scritto e l'interdizione temporanea dalle visite.
3. Più infrazioni ovvero la reiterazione di una medesima infrazione comportano l'avvio del procedimento di dimissione previsto dal precedente articolo 37 per l'ospite, mentre per il familiare od il visitatore il divieto di accesso alle RSA.

## **PARTE SESTA DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE**

### **Art. 64 Rinvio generale**

1. Per tutto quanto non previsto nel presente Regolamento, soccorre la normativa vigente di rango superiore.

### **Art. 65 Entrata in vigore**

1. Il presente Regolamento entra in vigore alla conseguita esecutività della deliberazione che l'approva. Dalla data di entrata in vigore del presente regolamento cessa l'efficacia del precedente regolamento approvato con deliberazione n. 109 del 24.9.2002, esecutiva.

### **Art. 66 Prima diffusione**

1. Una copia del presente Regolamento, subito dopo l'adozione, verrà consegnata a tutti gli ospiti o ad almeno uno dei rispettivi familiari. Una copia del presente Regolamento verrà pubblicata all'albo dell'ente.
2. Una volta divenuto esecutivo, una copia del Regolamento dovrà essere trasmessa a tutti gli Enti interessati, inclusi quelli contribuenti per il ricovero degli ospiti.

**Art. 67**  
**Verifica del Regolamento**

1. Il Consiglio di amministrazione potrà verificare, la rispondenza delle norme regolamentari alle esigenze perseguite.

**Art. 68**  
**Prima attuazione**

1. Fino al trasferimento nella nuova sede della R.S.A. e C.D.I. le prerogative previste nel presente Regolamento in capo ai Responsabili di reparto e di nucleo, sono espletate dagli attuali referenti, secondo le prassi in vigore.