



REGOLAMENTO INTERNO

Centro Integrato per Anziani
Via San Donato 159 – Granarolo dell'Emilia (BO)

Data di emissione: marzo 2018

INDICE

OGGETTO DEL REGOLAMENTO.....	3
ART. 1 - PRATICHE DI AMMISSIONE.....	3
ART. 2 – DEFINIZIONE DELLA RETTA.....	5
ART. 3 - ASSISTENZA SANITARIA.....	6
ART. 4 - ASSISTENZA TUTELARE, INFERMIERISTICA E RIABILITATIVA.....	7
ART. 5 - USCITE, ASSENZE E SPOSTAMENTI DELL’OSPITE.....	8
ART. 6 - REGOLE DI CONVIVENZA.....	9
ART. 7 - CORREDO, OGGETTI PERSONALI E CUSTODIA VALORI.....	10
ART. 8 - NORME DI SICUREZZA.....	11
ART. 9 - RAPPORTI CON IL PERSONALE.....	11
ART. 10 - VISITE DI PARENTI, CONOSCENTI E ASSISTENTI PRIVATI.....	11
ART. 11 - ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI.....	12
ART. 12 - NOTE CONCLUSIVE.....	13

OGGETTO DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento disciplina criteri di accoglienza, funzionamento e organizzazione del *Centro Integrato per Anziani* gestito dalla Cooperativa Sociale CADIAL.

ART. 1 - PRATICHE DI AMMISSIONE

Posti oggetto del Contratto di servizio

1. Come previsto dalle disposizioni regionali, l'ammissione ai trattamenti di residenzialità su posti accreditati oggetto del Contratto di servizio è disposta dall'Azienda USL del Distretto di Committenza e Garanzia in cui la persona interessata risiede, a seguito di valutazione effettuata dalla competente Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) e previa richiesta dell'interessato, o di un suo familiare, al Servizio Assistenza Anziani del Comune di residenza.
2. A seguito della valutazione UVG, la richiesta viene inserita nella graduatoria unica del Distretto di Committenza e Garanzia competente per territorio, distinta per tipologia di servizio (es. posti residenziali definitivi, posti per Gravi Disabilità Acquisite (GDA, Legge 2068), Dimissioni Ospedaliere Protette (DOP), posti per Solievo familiare). L'Azienda USL comunica agli interessati l'esito della valutazione e il loro inserimento in graduatoria. L'Ente Gestore dei servizi accreditati non riceve comunicazioni in merito alla graduatoria e non interviene nella gestione della stessa.
3. Non appena un posto si rende disponibile, l'Ente gestore ne dà comunicazione all'Azienda USL e quest'ultima lo comunica alla persona interessata o al familiare che ha presentato la richiesta.
4. Nel momento in cui l'ospite o il familiare decide di accedere ad un posto accreditato disponibile nella struttura viene concordata con il Responsabile la data di ingresso. A partire dal suo ingresso, l'ospite sarà considerato a carico dell'Ente Gestore a tutti gli effetti e inizierà a pagare il corrispettivo della retta dovuta come da contratto di servizio. La tariffa verrà riportata nel Contratto Individuale di Assistenza.
5. Fermi restando i criteri di accesso ai servizi residenziali per persone anziane non autosufficienti stabiliti dalla normativa regionale, per essere ospitato l'interessato o un suo familiare dovranno seguire una specifica Procedura di Ammissione, che prevede un colloquio di conoscenza reciproca e di approfondimento delle conoscenze sul servizio acquisito, la raccolta di dati e di documenti di natura socio-sanitaria e amministrativa, la sottoscrizione di un contratto. Per gli ospiti a carico del Comune, deve essere consegnata all'Ente Gestore apposita impegnativa di pagamento del Comune stesso.
6. L'ospite deve consegnare al servizio copia della ricevuta dell'avvenuto versamento del deposito cauzionale e deve anche sottoscrivere apposita autorizzazione al trattamento dei dati personali. Responsabile del processo è il Coordinatore Responsabile del servizio.

Accoglienza temporanea per Dimissione Ospedaliera Protetta o di Solievo

Il Soggetto Gestore mette a disposizione della committenza posti residenziali per l'accoglienza temporanea di cittadini non autosufficienti nei casi di:

- dimissione da reparti ospedalieri per dimissioni protette;
- ricoveri di sollievo provenienti dal domicilio.

L'accoglienza su posto residenziale temporaneo di sollievo o per dimissione ospedaliera protetta sarà autorizzata dal Distretto sulla base dei percorsi e secondo le modalità previste dal Regolamento aziendale "Approvazione Regolamento Aziendale per l'attivazione e gestione di ricoveri di anziani non autosufficienti su posti temporanei", approvato con Delibera del D.G. n. 151 del 12/09/2008. Copia del Regolamento dovrà essere sempre presente in ciascuna sede operativa. Il Distretto garantirà al Gestore le necessarie informative in caso di variazioni o integrazioni dello stesso. Per tutto quanto riguarda le tariffe praticate e gli oneri a carico del cittadino, si fa invece riferimento a quanto specificato nel Contratto di servizio.

L'accoglienza residenziale temporanea a seguito di dimissioni protette dai reparti ospedalieri o da lungodegenze potrà essere effettuata anche attraverso la Centrale Metropolitana Post Acuzie (CEMPA), con contestuale segnalazione alla CCOT distrettuale ed alla Direzione delle Attività Socio-sanitarie.

I costi afferenti al ricovero temporaneo da dimissione ospedaliera protetta sono a totale carico del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA) per il primo mese (30 gg.) di ricovero e saranno interamente contabilizzati all'Azienda USL in quanto soggetto Gestore del Fondo stesso. I costi delle eventuali proroghe oltre i 30 gg. di tali inserimenti, purché definite dalla UVM, anche rispetto ai tempi di permanenza in struttura, saranno gestiti, dal punto di vista tariffario, secondo le modalità stabilite dal Contratto di servizio per i posti residenziali definitivi e continuativi e saranno riportati nel Contratto Individuale di Assistenza. L'Ente Gestore non interviene in alcun modo nella definizione delle eventuali proroghe.

I costi per ricoveri di sollievo saranno ripartiti tra utente e FRNA come da contratto di servizio e saranno riportati nel Contratto Individuale di Assistenza. I costi delle eventuali proroghe oltre i 30 gg. di tali inserimenti, purché definite dalla UVM, anche rispetto ai tempi di permanenza in struttura, saranno gestiti, dal punto di vista tariffario, secondo le modalità stabilite dal contratto di servizio per i posti residenziali definitivi e continuativi e saranno riportati nel Contratto Individuale di Assistenza. L'Ente Gestore non interviene in alcun modo nella definizione delle eventuali proroghe.

Posti privati

1. Per gli ospiti che accedono ai posti residenziali o semiresidenziali privati, la graduatoria è gestita autonomamente dal Coordinatore Responsabile del servizio. In base agli accordi stipulati con il Comune di Granarolo, le richieste di accesso verranno suddivise in tre diverse graduatorie: a) residenti a Granarolo dell'Eminila; b) residenti nel Distretto Pianura Est; c) residenti al di fuori del Distretto Pianura Est. Le graduatorie verranno stilate sulla base di un criterio di priorità della domanda (e del sesso del richiedente,

laddove il posto disponibile non sia in camera singola), previa richiesta dell'interessato e colloquio di pre-ingresso con il Coordinatore Responsabile del servizio scelto.

2. A partire dal momento in cui la persona interessata accetta di occupare il posto disponibile, essa sarà considerata a carico dell'Ente Gestore a tutti gli effetti e il pagamento della retta alberghiera sarà dovuto a prescindere dalla effettiva occupazione del posto disponibile. Per quanto riguarda l'ammontare della retta, gli elementi descrittivi della sua composizione e le modalità di pagamento della stessa fa fede il contenuto del Contratto Individuale di Assistenza.
3. Per essere ospitato, l'interessato o un suo familiare dovranno seguire una specifica Procedura di Ammissione, che prevede un colloquio di conoscenza reciproca e di approfondimento delle conoscenze sul servizio acquisito, la raccolta di dati e di documenti di natura socio-sanitaria e amministrativa, la sottoscrizione di un contratto.
4. Prima dell'ingresso, o contestualmente allo stesso, l'ospite deve sottoscrivere il contratto. Per gli eventuali ospiti a carico del Comune, deve essere consegnata al servizio apposita impegnativa di pagamento del Comune stesso.
5. L'ospite deve anche consegnare al servizio copia della ricevuta dell'avvenuto versamento del deposito cauzionale, se dovuto, e sottoscrivere l'autorizzazione al trattamento dei dati personali.
6. Fatti salvi casi particolari, meglio definiti nei singoli Contratti di Assistenza Individuale, il deposito cauzionale non è dovuto per i posti di residenza temporanea o semi-residenza.

ART. 2 – DEFINIZIONE DELLA RETTA

1. **La retta per i posti residenziali comprende** tutti i servizi socio-assistenziali, sanitari e alberghieri come da descrizione nella Carta dei Servizi. L'ammontare della retta da pagare viene calcolato mensilmente in base ai giorni effettivi di presenza, anche parziali (compreso il giorno di dimissione), ed alle assenze riscontrate. Per quanto riguarda l'ammontare della retta, gli altri elementi descrittivi della sua composizione e le modalità di pagamento della stessa fa fede il contenuto del Contratto Individuale di Assistenza.

La retta non comprende le seguenti prestazioni:

- l'acquisto di vestiti, calzature e della biancheria personale;
- trattamenti di colore per i capelli, permanente altri trattamento oltre il taglio e messa in piega;
- trattamenti estetici di qualsiasi tipo;
- le prestazioni odontoiatriche;
- le prestazioni socio-assistenziali-sanitarie di accompagnamento all'esterno della struttura per visite specialistiche non richieste dal medico di struttura, fornitura di assistenza durante i ricoveri ospedalieri o in casa di cura private, accompagnamenti a spettacoli e simili;
- per gli ospiti che occupano posti privati la retta non comprende i farmaci non in Fascia A o C.

- i soggiorni di vacanza.

2. **La retta per i posti semiresidenziali comprende** il servizio socio-assistenziale diurno, il servizio di animazione e il servizio di ristorazione come da descrizione nella Carta dei Servizi. L'ammontare della retta da pagare viene calcolato mensilmente in base ai giorni effettivi di presenza, anche parziali. Per gli altri elementi descrittivi della composizione e delle modalità di pagamento della retta fa fede il contenuto del Contratto Individuale di Assistenza.

La retta non comprende le seguenti prestazioni:

- l'assistenza sanitaria
- il servizio di riabilitazione
- la fornitura dei farmaci
- la fornitura di presidi per l'incontinenza
- il servizio guardaroba
- il pasto serale
- i trasporti da e per il Centro Diurno

3. **Dimissioni e ricoveri ospedalieri di anziani accolti su posto residenziale accreditato di tipo definitivo e continuativo.**

In caso di ricovero dell'anziano presso strutture ospedaliere o altre assenze programmate e concordate col soggetto gestore del servizio la tariffa a carico del FRNA e la quota a carico dell'utente sarà ridotto al 45% di ciascuna, a decorrere dal giorno successivo a quello di ricovero e fino al giorno precedente il rientro in struttura.

In particolare si stabilisce che qualora l'ospite ricoverato deceda in ospedale il giorno stesso del ricovero, quel giorno è calcolato come presenza in struttura a tutti gli effetti.

4. **Dimissioni e ricoveri ospedalieri di anziani accolti su posto residenziale privato**

Le dimissioni dalla struttura dei pazienti accolti su posto residenziale privato possono avvenire a richiesta dell'utente e/o dei suoi familiari ma è necessario dare un preavviso di 7 giorni. In caso di ricovero dell'anziano presso strutture ospedaliere o altre assenze programmate e concordate col soggetto gestore del servizio la tariffa a carico dell'utente sarà ridotta del 20% a decorrere dall'undicesimo giorno di assenza continuativa e fino al giorno precedente il rientro in struttura.

In particolare si stabilisce che qualora l'ospite ricoverato deceda in ospedale il giorno stesso del ricovero, quel giorno è calcolato come presenza in struttura a tutti gli effetti.

ART. 3 - ASSISTENZA SANITARIA

1. Per i posti residenziali accreditati l'Azienda USL assicura, ai sensi del punto 3.1 e dell'Allegato 1 della Deliberazione della Giunta Regionale n. 1378/1999 e successive modificazioni apportate con DGR n.183/2003, l'attività di assistenza medica di base diurna, di diagnosi e cura all'interno della struttura. Tali prestazioni saranno garantite

attraverso un MMG operante nel Distretto. Viene inoltre assicurata l'operatività del Servizio di Guardia Medica anche all'interno della struttura per affrontare le emergenze e le esigenze degli ospiti non risolvibili in loco.

2. Fatte salve diverse disposizioni dell' Azienda USL, gli ospiti non autosufficienti in accoglienza residenziale su posto accreditato a tempo indeterminato non possono conservare il loro medico di base. Gli ospiti che occupano posti accreditati temporanei, invece, conservano il loro medico di base, ma durante la permanenza in struttura sono posti a carico del medico di struttura che manterrà stretti rapporti con il loro medico di base.
3. Gli ospiti che occupano posti privati a tempo indeterminato, vengono presi in carico dal medico di struttura (MMG). Gli ospiti privati temporanei conservano il loro medico di base, ma durante la permanenza nel servizio sono posti a carico del medico di struttura che manterrà stretti rapporti con il loro medico di base.
4. Ogni comunicazione riguardante interventi sanitari praticati all'ospite sarà riportata nell'apposita cartella sanitaria, costantemente aggiornata dal personale medico e infermieristico.
5. Per ragioni di tutela dei dati personali e di correttezza dei flussi informativi, qualsiasi richiesta relativa allo stato di salute dell'ospite dovrà essere esclusivamente rivolta al medico o agli infermieri del servizio.
6. E' severamente vietato portare farmaci agli ospiti senza il permesso del medico.
7. Per gli ospiti che accedono ai posti residenziali accreditati, il servizio fornisce tutti i farmaci prescritti dal medico di struttura.
8. Per gli ospiti che accedono ai posti residenziali privati definitivi la prescrizione dei farmaci viene normalmente effettuata dal medico di struttura; l'approvvigionamento dei farmaci a pagamento è a carico dell'ospite (o dei familiari). Il servizio provvede alla somministrazione e al monitoraggio delle terapie. Per gli ospiti temporanei la prescrizione dei farmaci è invece a carico del medico di medicina generale dell'ospite.
9. Gli ospiti che accedono ai posti semiresidenziali dovranno recare al servizio i propri farmaci personali, in confezione integra, accompagnati dalla prescrizione del medico di base attestante la posologia e gli orari di somministrazione. Ad essi il servizio garantisce unicamente la custodia dei farmaci e l'aiuto all'autosomministrazione.
10. L'Ente Gestore non si assume alcun onere per prestazioni medico-infermieristiche specialistiche e ospedaliere che non siano state espressamente richieste dal medico di struttura.

ART. 4 - ASSISTENZA TUTELARE, INFERMIERISTICA E RIABILITATIVA

1. Le prestazioni assistenziali di base sono erogate da personale in possesso della qualifica regionale di Operatore Socio Assistenziale (OSS) e sono regolate da quanto previsto nel profilo professionale istituito con l'Accordo Stato-Regioni del 22 febbraio 2001 e negli specifici piani di lavoro del servizio.

2. Le prestazioni infermieristiche sono erogate da personale in possesso delle necessarie qualifiche professionali, dell'iscrizione all'albo professionale e alla Federazione dei collegi IPASVI. Gli infermieri agiscono secondo quanto previsto dal profilo professionale dell'infermiere (D.M. 739/1994), dalle indicazioni mediche e dagli specifici piani di lavoro del servizio, nel pieno rispetto del Codice Deontologico 2009.
3. Le prestazioni fisioterapiche sono erogate da professionisti laureati, che agiscono secondo quanto previsto dallo specifico profilo professionale (D.M. 741/1994), dalle indicazioni mediche e dai piani di lavoro del servizio, nel pieno rispetto del Codice Deontologico 2011.
4. E' fatto esplicito divieto agli OSS, agli infermieri e ai fisioterapisti di fornire prestazioni non previste dai suddetti documenti, se non preventivamente concordate con il Coordinatore Responsabile e con l'équipe multi-professionale del servizio.
5. Il servizio fornisce i necessari presidi, ausili e parafarmaci senza oneri aggiuntivi per gli ospiti in trattamento di residenzialità. Le suddette forniture non sono previste per gli ospiti in trattamento semi-residenziale.
6. Il servizio di fisioterapia è garantito a tutti gli ospiti che ne hanno necessità. La valutazione della necessità è derivata dalle indicazioni del medico di struttura, degli specialisti esterni ed eventualmente del consulente fisiatra dell'Ente.
7. I parametri di personale sanitario e socio-sanitario previsti nell'organizzazione del servizio sono regolati da norme regionali a cui il servizio si attiene.

ART. 5 - USCITE, ASSENZE E SPOSTAMENTI DELL'OSPITE

1. L'ospite gode di massima libertà di movimento, fatte salve limitazioni imposte dal suo stato psico-fisico e regolate dalle vigenti disposizioni di legge. L'introduzione di tali limitazioni terapeutiche, temporanee, è di competenza del medico curante, sentita l'équipe multi-professionale del servizio.
2. L'ospite che desidera assentarsi dalla struttura deve provvedere alla firma di un apposito modulo, disponibile presso le guardiole del personale e l'ufficio del Coordinatore Responsabile.
3. Il modulo, di cui al comma precedente, dovrà essere firmato da un familiare nel caso in cui l'ospite non autosufficiente presenti disturbi cognitivi.
4. Una volta firmato il modulo, l'Ente Gestore declina ogni responsabilità per quanto possa accadere all'ospite oltre il perimetro della struttura in cui è accolto.
5. In caso di ricovero ospedaliero l'Ente Gestore è esonerato dal prestare la propria assistenza.
6. Mediante richiesta motivata, l'ospite può chiedere lo spostamento in altra stanza o nucleo della struttura: l'Ente Gestore si riserva di decidere in merito, valutata la disponibilità di posti e sentita l'équipe multi-professionale.
7. Benché da parte dell'organizzazione permanga l'impegno ad effettuare il minimo numero di spostamenti possibile e ad intervenire qualora gli ospiti facciano trasparire, in qualunque modo, segnali di disadattamento, soprattutto a seguito di un

trasferimento, l'Ente Gestore può disporre lo spostamento dell'ospite ad un nucleo diverso da quello di iniziale di inserimento, oppure ad una stanza diversa dello stesso nucleo, in caso di indifferibili necessità, per motivi organizzativi e/o sanitari e ad unica propria discrezione.

ART. 6 - REGOLE DI CONVIVENZA

1. Gli ospiti e i familiari si impegnano a:
 - osservare le regole di buon comportamento e di rispetto della vita di comunità;
 - osservare le regole di ordine e igiene dell'ambiente;
 - mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate nonché ad adeguarsi alle disposizioni dell'Ente al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
 - segnalare all'Ente Gestore l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'alloggio;
 - non fare riparare o manomettere le attrezzature e le apparecchiature, da parte di persone non autorizzate dal Coordinatore Responsabile del servizio;
 - risarcire l'Ente Gestore per qualunque danno eventualmente arrecato.
2. Particolare esigenze o necessità di alimentazione saranno valutate dal medico dell'assistito. E' severamente vietato portare agli ospiti cibi o bevande non confezionati, per ridurre al minimo il rischio di tossinfezioni alimentari che possono avere serie complicanze sanitarie.
3. Agli ospiti e familiari è fatto divieto di:
 - lavare e stendere alle finestre capi di biancheria;
 - usare apparecchi rumorosi che possano comunque arrecare disturbo agli altri ospiti;
 - gettare immondizie, rifiuti o acqua fuori dalla finestra;
 - vuotare nel water, bidet, lavabo, qualsiasi materia grassa e di altra natura, tale da otturare o nuocere al buon stato delle condutture;
 - asportare da sale e locali oggetti e arredamenti che ne costituiscono arredo, senza autorizzazione dal Coordinatore Responsabile del servizio.
4. E' consentito l'uso di apparecchi radio-televisivi nelle stanze purché non arrechino disturbo agli altri ospiti.
5. Gli ospiti possono usufruire degli apparecchi radio-televisivi collocati nelle sale comuni.
6. L'ospite e i visitatori della struttura sono invitati ad osservare il silenzio nei seguenti orari:
 - nei locali comuni: dalle ore 22.30 alle ore 07.00
 - nella camera e nelle zone notte: dalle ore 13.00 fino alle ore 15.30 e dalle ore 21.00 alle ore 7.00.
7. Durante l'effettuazione delle pulizie giornaliere gli eventuali visitatori devono lasciare libera la stanza per favorire le necessarie operazioni degli addetti.
8. Gli ospiti e i familiari sono tenuti ad adeguarsi alle decisioni dell'Ente Gestore prese nell'interesse generale della Comunità.

ART. 7 - CORREDO, OGGETTI PERSONALI E CUSTODIA VALORI

1. All'atto dell'ammissione sarà richiesto con apposita lista un corredo completo da consegnare al personale socio assistenziale, che provvederà all'inventario della biancheria consegnata e alla registrazione su apposito modulo, controfirmato dal familiare.
2. Ogni successiva sostituzione o integrazione del corredo dovrà essere registrata con le stesse modalità.
3. Tutti i capi di vestiario dovranno essere debitamente contrassegnati dai familiari. Il contrassegno verrà comunicato prima dell'ammissione in struttura.
4. L'Ente Gestore non risponde dello smarrimento della biancheria che non viene contrassegnata o consegnata con le modalità previste.
5. La struttura offre un servizio di lavanderia interna per tutti i capi di vestiario in dotazione agli ospiti: si precisa però che per capi particolarmente delicati, o che necessitano solo di lavaggio a secco, la cura degli stessi è affidata ai famigliari.
6. Tutta la biancheria sarà gestita dal personale dell'Ente Gestore che provvederà alla richiesta di sostituzione di eventuale biancheria mancante o deteriorata.
7. In caso di ammanchi di biancheria o vestiario, l'Ente Gestore si impegna ad effettuare le verifiche del caso, nonché a provvedere, qualora sia evidenziata una diretta responsabilità del servizio, al reintegro dei capi mancanti.
8. Il servizio fornisce tutta la dotazione necessaria di biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, copriletti, coperte, asciugamani di diverse dimensioni, tovaglie, tovaglioli) e ne assicura l'igiene quotidiana, affidandone la gestione ad un lavanolo esterno qualificato e certificato.
9. E' facoltà dell'ospite possedere oggetti personali, sotto la sua responsabilità.
10. L'Ente Gestore non si assume alcuna responsabilità in relazione a oggetti e valori di proprietà degli ospiti, o dei familiari, non specificamente affidati all'Ente stesso previa compilazione dell'apposito modulo.
11. L'Ente Gestore non risponde dello smarrimento delle protesi dentarie né di protesi di altro tipo e genere.
12. E' altresì facoltà dell'ospite, in accordo con il Coordinatore Responsabile della struttura, utilizzare al suo interno arredi e suppellettili personali, nei limiti e nelle forme consentite dall'obbligo al rispetto delle vigenti normative in materia di igiene e sicurezza delle persone e degli ambienti, nonché nel rispetto degli spazi comuni e delle regole di convivenza.
13. Salvo diversa formale comunicazione, in caso di decesso dell'ospite, gli oggetti e i valori tenuti in custodia saranno restituiti al familiare sottoscrittore del contratto o, in ogni caso, referente per la struttura.
14. In caso di furto, l'ospite darà tempestiva comunicazione al Coordinatore Responsabile del servizio. Ferma restando l'autonoma volontà di ospiti e familiari, l'Ente Gestore si riserva comunque l'opportunità di stendere idonea denuncia alle autorità competenti.

ART. 8 - NORME DI SICUREZZA

1. Agli ospiti e familiari è fatto divieto assoluto di:
 - tenere nelle stanze cibo deteriorabile. Gli Operatori Socio Sanitari sono autorizzati a controllare settimanalmente gli armadi e i comodini degli ospiti. In caso di presenza di cibi o generi deteriorati gli Operatori Socio Sanitari possono provvedere ad eliminarli, anche senza il consenso dell'ospite o del familiare;
 - tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali delle finestre, qualora essi siano ritenuti pericolosi dal Coordinatore Responsabile del servizio;
 - fumare, salvo nei locali ove è consentito.
2. In caso di incendio, agli ospiti e familiari è fatto obbligo assoluto di attenersi a quanto disposto dai piani di emergenza affissi nei locali di ciascuna struttura.
3. L'uso dell'ascensore è vietato a persone non accompagnate che non siano in grado di eseguire le necessarie manovre in caso di guasto.

ART. 9 - RAPPORTI CON IL PERSONALE

1. Nel caso di presunte eventuali inadempienze da parte del personale, gli ospiti o i familiari devono astenersi dall'avanzare diretta contestazione agli interessati e segnalare il fatto al Coordinatore Responsabile del servizio.
2. Gli ospiti e i familiari devono astenersi dall'erogare qualsiasi compenso al personale.
3. Eventuali donazioni o elargizioni, possibilmente non in denaro, potranno essere rivolte esclusivamente al Coordinatore Responsabile del servizio, che le destinerà a finalità di interesse generale e per la struttura e per gli ospiti.
4. Gli ospiti o i familiari non possono pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dai Piani Assistenziali Individualizzati.

ART. 10 - VISITE DI PARENTI, CONOSCENTI E ASSISTENTI PRIVATI

1. La struttura è aperta alle visite dalle ore 8 alle ore 20 di ogni giorno.
2. Durante la giornata, i parenti e i conoscenti degli anziani possono fare visita agli ospiti e trattenersi insieme a loro senza dover dare alcun preavviso della visita alla struttura.
3. L'Ente Gestore ammette solo in casi eccezionali la presenza di assistenti privati che vogliano svolgere attività di compagnia e sostegno all'ospite, purché preventivamente autorizzati dal Coordinatore Responsabile del servizio.
4. L'autorizzazione di cui al comma precedente indicherà i giorni e gli orari di presenza degli assistenti privati, con esclusione della notte (dopo le ore 20) e degli orari dei pasti, salvo quanto previsto ai commi successivi.
5. E' ammessa la presenza notturna di un solo familiare, o di un solo assistente privato, solo ed esclusivamente nei casi di gravissima condizione sanitaria dell'ospite, a giudizio insindacabile del Coordinatore Responsabile del servizio.

6. E' ammessa la presenza durante l'orario dei pasti di un solo familiare o assistente privato, al fine salvaguardare la tranquillità del pasto degli altri ospiti e di ridurre al minimo le interferenze con il lavoro degli operatori.
7. L'assistenza prestata da assistenti privati o da familiari non dovrà in alcun modo interferire con l'assistenza istituzionale garantita dall'Ente e regolata dalla legge. La Direzione, se ritenuto opportuno, potrà sospendere in ogni momento l'autorizzazione concessa per l'assistenza privata, senza alcun periodo di preavviso, allontanando dalla struttura l'interessato.
8. L'assistente privato o il familiare dovrà evitare comportamenti potenzialmente pericolosi per l'ospite quali la somministrazione di farmaci, cibi o bevande, a meno di esplicita autorizzazione dello *staff* di coordinamento del servizio.
9. I principali compiti nell'assistenza privata sono:
 - attività di compagnia;
 - accompagnamento fuori dal nucleo o, se autorizzato ai sensi dell'Art. 4 comma 2, fuori della struttura;
 - aiuto in attività semplici della vita quotidiana;
 - eventuale collaborazione in aspetti che si rendessero utili, compatibili con i piani assistenziali
 - individualizzati definiti per gli ospiti;
 - sono esplicitamente escluse l'igiene personale, i cambi, la messa a letto e l'alzata, la somministrazione farmaci.
10. Si presume che gli assistenti privati incaricati dai familiari degli ospiti, se stranieri, siano in regola con le norme in materia di immigrazione. Al riguardo deve ritenersi responsabile il familiare che ha affidato l'incarico.

ART. 11 - ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

1. L'Ente Gestore favorisce la costituzione di associazioni o comitati rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari, nel rispetto della normativa nazionale e regionale in materia.
2. Gli organismi rappresentativi svolgono compiti di:
 - collaborazione con l'Ente Gestore per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie e agli ospiti;
 - promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli ospiti;
 - partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.
3. Gli organismi rappresentativi, sono tenuti a rispettare lo Statuto e i Regolamenti vigenti dell'Ente Gestore.
4. Il funzionamento degli organismi rappresentativi dei familiari degli ospiti viene disciplinato con apposito separato regolamento.

ART. 12 - NOTE CONCLUSIVE

1. Copia del presente regolamento dovrà essere consegnata a tutti i nuovi ospiti e/o loro familiari e sarà resa disponibile per le Amministrazioni Pubbliche tenute al pagamento della retta.
2. Per quanto non espressamente previsto dal presente regolamento si rinvia alle disposizioni previste dalla normativa nazionale e regionale in materia, nonché alle norme del codice civile.
3. Per gli ospiti che usufruiranno di posti accreditati valgono ai fini del presente regolamento interno le prescrizioni previste dallo specifico Contratto di Servizio che regola i rapporti tra l'Ente Gestore della strutture e l'Ente Committente.