

REGOLAMENTO INTERNO



**Azienda Pubblica di servizi alla
persona "UMBERTO I"**

**REGOLAMENTO INTERNO
delle strutture aziendali
CASA PER ANZIANI E CASA SERENA**

Testo coordinato, aggiornato alla deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.23 del 30/8/2018

REGOLAMENTO INTERNO

CAPO I Tipologia dell'Azienda

Articolo 1

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Umberto I" di Pordenone, di seguito denominata "Azienda", gestisce a Pordenone due strutture protette, la Casa per Anziani "Umberto I" di piazza della Motta e la "Casa Serena" in via Revedole n. 88, dove accoglie tendenzialmente persone non autosufficienti. Possono essere ospitate anche persone autosufficienti, in funzione dei posti letto autorizzati dall'Amministrazione Regionale.

Il presente regolamento ha validità per entrambe le suddette strutture protette.

L'Azienda garantisce accoglienza, assistenza e riabilitazione, così come sancito all'art. 2 del proprio Statuto.

L'Azienda è dotata di spazi interni ed esterni comuni accessibili anche ai portatori di handicap fisici.

CAPO II Servizi

Articolo 2

L'Azienda eroga ai residenti i seguenti servizi:

- Assistenza diretta (cura ed igiene della persona)
- Riabilitazione
- Infermieristico
- Animazione
- Psicologico
- Segretariato Sociale
- Vitto
- Lavanderia e guardaroba
- Parrucchieria e pedicure
- Assistenza religiosa
- Sanificazione
- Portineria

Vengono, inoltre, erogati i seguenti servizi aggiuntivi in ambito assistenziale-sanitario:

- trasporto residenti con mezzo dell'Azienda per ricoveri, esami e prestazioni varie;
- trasporto in ambulanza da e per la Struttura, qualora non fosse possibile provvedervi con il mezzo dell'Azienda, per esami e visite specialistiche;
- fornitura di farmaci o prodotti sanitari diversi non a carico del S.S.N. di largo consumo, gratuitamente forniti dal Servizio Farmaceutico dell'AAS di riferimento (sono invece a carico del residente i farmaci a pagamento individuali);
- fornitura di ausili diversi (carrozine, cinture, girelli, tripodi, pannoloni per incontinenti, etc.) in forma gratuita, se ricompresi tra quelli forniti all'Azienda dal S.S.N. agli aventi diritto, con spesa a carico del residente per altri ausili straordinariamente specificatamente richiesti.

Articolo 3

L'Azienda garantisce l'assolvimento delle prestazioni assistenziali e secondo gli *standard* previsti dal vigente regolamento regionale.

REGOLAMENTO INTERNO

CAPO III Modalità di ammissione e dimissione

Articolo 4

La domanda di ammissione – redatta dal richiedente su apposita modulistica – va inoltrata, per il tramite del Servizio sociale del Comune di residenza, al Distretto socio-sanitario competente per territorio. Nella domanda il richiedente dovrà indicare la nostra Azienda tra le strutture protette scelte, di modo da poter essere inserito in lista d'attesa a seguito di Unità di Valutazione Distrettuale.

All'atto dell'accoglimento, previo colloquio informativo con il Coordinatore di Nucleo, il richiedente è tenuto ad integrare la documentazione già agli atti, ricevuto dal Distretto competente, con la seguente documentazione:

- modulo di accettazione dell'inserimento residenziale debitamente compilato in ogni sua parte, a cura del richiedente o del suo rappresentante legale e/o di chi si assume in solido l'onere economico (familiare tenuto agli alimenti, ente pubblico competente, etc.);
- copia del documento di identità in corso di validità
- eventuale copia del verbale di invalidità civile e/o di handicap in situazione di gravità, del provvedimento di concessione dell'indennità di accompagnamento o atto dimostrativo della pratica in corso;
- eventuale documentazione attestante l'assegnazione di presidi ortopedici;
- eventuale copia della sentenza di interdizione o di inabilitazione, nonché di nomina del curatore, del tutore o dell'amministratore di sostegno o atto dimostrativo della pratica in corso.

All'atto dell'accoglimento, l'interessato, cui verrà consegnata copia del presente regolamento interno, della Carta dei Servizi, nonché copia del prospetto dimostrativo relativo alla composizione della retta, dovrà dichiarare di aver preso visione delle regole vigenti all'interno dell'Azienda.

Articolo 5

All'atto dell'ingresso dovranno essere consegnati i seguenti documenti e acquisite le seguenti informazioni:

- tessera sanitaria cartacea e carta regionale dei servizi;
- nominativo del medico curante;
- accertamenti sanitari recenti (ricoveri ospedalieri, esiti visite specialistiche ed esami clinici, etc.) ed eventuali impegnative/richieste mediche per appuntamenti specialistici già programmati;
- atto d'impegno da parte del Comune ove l'interessato ha la residenza prima del ricovero, relativo all'assunzione degli obblighi connessi all'eventuale integrazione economica, nel caso in cui il residente o chi per lui, non potesse far fronte, in tutto o in parte, al pagamento degli oneri della retta;

L'accoglimento in Struttura comporta il trasferimento di residenza dell'anziano ricoverato, previa dichiarazione anagrafica resa dal responsabile dell'Azienda all'Ufficio Anagrafe del Comune di Pordenone, con le modalità previste dalla normativa vigente.

Articolo 6

All'atto dell'ingresso, per ogni residente viene istituita:

- una cartella di tipo sanitario, contenente l'anamnesi, il quadro clinico all'accoglimento, gli sviluppi sanitari ed i ricoveri ospedalieri, da gestirsi a cura del medico di medicina generale, che assumerà, conseguentemente, la veste di responsabile di ogni relativo procedimento amministrativo, ai fini di cui alla Legge 241/90, incluso il rilascio di copie;
- una cartella riabilitativa, a cura del servizio di fisioterapia;
- una cartella infermieristica, a cura del servizio infermieristico;

REGOLAMENTO INTERNO

- una cartella sociale-amministrativa, a cura del responsabile di sede, contenente ogni documento ed informazione utile alla gestione del residente stesso durante tutto il tempo della sua permanenza in Struttura.

Articolo 7

L'accoglimento in Struttura – fatti salvi i casi di interdizione e di inabilitazione – non implica limitazioni alla libertà di movimento dei residenti, ma solo l'impegno per l'ospitalità, il vitto ed i servizi previsti dal presente regolamento.

Articolo 8

La Direzione dell'Azienda assegna al residente una camera sita nel nucleo di destinazione, opportunamente individuato in ragione delle condizioni fisiche della persona.

Eventuali successivi cambi di stanza, per sopravvenute nuove condizioni di bisogno o per incompatibilità tra residenti o per esigenze organizzative interne, saranno previamente comunicati agli interessati e ai loro familiari, senza che ciò possa costituire vincolo per le decisioni dell'Amministrazione.

La Direzione dell'Azienda può disporre – sentito il parere obbligatorio del Consiglio di amministrazione – con provvedimento motivato, da notificarsi all'interessato o al suo rappresentante legale, la diffida di allontanamento del residente, qualora questi abbia una condotta incompatibile con la vita comunitaria, con comportamenti violenti e/o pericolosi per se stesso, per l'integrità fisica degli altri residenti e degli operatori dell'Azienda, arrechi ripetutamente disturbo alla quiete degli ambienti, commetta gravi e/o reiterate infrazioni al regolamento interno, non corrisponda il pagamento della retta secondo le modalità previste dal regolamento medesimo, o, dopo un periodo di assenza concordata, non rientri senza preavviso, oppure qualora necessiti di una assistenza superiore alle capacità potenziali della Struttura.

Il residente può essere dimesso per sua esplicita richiesta da presentarsi all'Amministrazione per iscritto almeno 4 giorni prima della data di dimissione. L'obbligo del pagamento della retta permane sino al 5° giorno, corrispondente a quello della dimissione.

La dimissione avverrà improrogabilmente entro le ore 11.00 del giorno indicato.

CAPO IV Rette di ricovero

Articolo 9

Per ciascun residente ammesso, deve essere corrisposta all'Azienda, quale corrispettivo delle prestazioni rese, la retta giornaliera stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

La retta è onnicomprensiva dei servizi di cui all'art. 2 del presente regolamento.

Nella fattura mensile di addebito del costo della retta sono indicati i dati del residente e/o del pagatore, il periodo di riferimento e l'importo a debito.

Il pagamento della retta dovrà essere effettuato preferibilmente presso l'istituto bancario che svolge il servizio di tesoreria, oppure presso gli uffici postali con accredito sul conto corrente postale intestato all'Azienda, entro la fine del mese successivo alla data di emissione della fattura.

All'atto dell'accoglimento il residente o chi per lui è tenuto al versamento anticipato – entro i 15 (quindici) giorni successivi a quello dell'accoglimento – di un deposito cauzionale di garanzia infruttifero di interessi il cui ammontare è pari ad una mensilità della retta (30 gg.). Detto importo – all'atto della dimissione – sarà oggetto di integrale restituzione agli aventi diritto o potrà, altresì, essere utilizzato a conguaglio delle somme dovute per il pagamento delle rette.

Nel caso in cui il pagamento sia effettuato da Comuni o altri Enti, questi corrisponderanno la retta, in conformità alla propria impegnativa, in misura totale o parziale, sulla base della contabilità mensile inviata dall'Azienda, entro 30 giorni dal ricevimento.

REGOLAMENTO INTERNO

Il ritardato pagamento alle scadenze di cui sopra, dà facoltà all'Azienda dell'applicazione degli interessi legali di mora, senza alcun preavviso.

In ogni caso non è ammesso un ritardo nei pagamenti superiore a due mesi.

Articolo 10

Trascorso il termine di tolleranza di due mesi e dopo aver verificate le ragioni della mancata corresponsione della retta, l'Azienda avvia la procedura di dimissione del residente, fatto salvo il ricorso alle vie legali per il recupero coattivo delle somme a credito, interessi legali di mora compresi.

Articolo 11

L'obbligo della corresponsione della retta giornaliera persiste nei casi di temporanea assenza.

Articolo 12

L'Azienda non eroga servizi di alcun genere in tutti i casi di ricovero – sia d'urgenza che di lungodegenza – presso strutture ospedaliere o negli altri casi di assenza a vario titolo dalla Struttura.

CAPO V Residenti

Articolo 13

L'Azienda fornisce ai residenti le prestazioni istituzionali di cui all'art. 2 del presente regolamento.

Ogni residente ha il diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso, delle sue idee politiche e sociali. La sua libertà d'azione trova il solo limite nella osservanza delle norme di civile convivenza indispensabili per il buon andamento della vita comunitaria.

I residenti impronteranno i loro rapporti al massimo rispetto, alla reciproca comprensione e solidarietà, comportandosi in ogni circostanza secondo le regole di buona educazione.

Il residente deve adeguarsi alle disposizioni emanate dall'Amministrazione ed in particolare evitare tutto ciò che può arrecare disturbo o costituire pericolo per la Comunità o essere di intralcio al funzionamento dei servizi.

Articolo 14

Al residente sarà consentito:

- arredare le pareti con fotografie e quadri personali e sistemare propri soprammobili con l'assenso del Coordinatore di Nucleo e degli eventuali compagni di stanza (non è invece consentito l'arredo con mobili di sua proprietà se non preventivamente autorizzati dalla Direzione);
- l'uso di apparecchi audiovisivi, anche collegati con gli impianti centralizzati, ove questi esistano (in tutti gli altri casi si dovrà usufruire solo di antenna interna) che in orario di silenzio potranno essere ascoltati solo in cuffia;
- soggiornare liberamente nella propria stanza da letto, ad esclusione dei momenti destinati alla pulizia del locale;
- ricevere lettere e pacchi postali, che saranno consegnati il giorno stesso; le eventuali spese di recapito sono a suo carico.

Articolo 15

Il residente, compatibilmente con la propria autonomia psico-fisica, si impegna altresì a:

- a) osservare le regole d'igiene personale e dell'ambiente;

REGOLAMENTO INTERNO

- b) non fumare nelle camere o in ogni altro luogo al di fuori di quelli eventualmente predisposti;
- c) non accendere candele e/o lumini e/o fuochi di alcun genere;
- d) non utilizzare né detenere fornelli, stufe elettriche, ferri da stiro o quant'altro possa costituire pericolo di incendio;
- e) non stendere alle finestre capi di biancheria;
- f) non tenere oggetti sui davanzali;
- g) non usare apparecchi rumorosi che possano comunque arrecare disturbo agli altri residenti;
- h) non gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- i) non vuotare nel water, bidet o lavabo qualsiasi materiale che possa otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- j) non introdurre nelle camere bevande alcoliche senza il permesso dell'Amministrazione;
- k) non detenere in camera da letto generi alimentari deperibili in quantità superiore al consumo nelle 24 ore;
- l) non asportare e non appropriarsi di beni, arredi e quant'altro sia di proprietà dell'Azienda anche se di utilizzo comune;
- m) rispettare il riposo dei compagni di stanza e del reparto in generale, ponendo attenzione a non far rumore e a non parlare a voce alta durante le ore del riposo
- n) mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti, le apparecchiature e le suppellettili che vi si trovano installate e adeguarsi alle richieste dell'Amministrazione al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- o) segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio (è vietato qualsiasi intervento da parte di persone non autorizzate dall'Azienda);
- p) consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dall'Amministrazione di entrare nella sua camera per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;
- q) utilizzare gli ascensori con particolare attenzione e nel rispetto delle norme di sicurezza e antincendio.

Articolo 16

L'Amministrazione è assicurata per danni arrecati a terzi (residenti) in conseguenza di fatti verificatisi in relazione all'attività svolta.

Il residente, o chi per lui, è, in ogni caso, tenuto a risarcire l'Azienda o eventuali terzi dei danni arrecati.

Articolo 17

Al residente è fatto divieto di intrattenere nella propria camera, oltre l'orario di visita, persone estranee alla Struttura, qualunque sia il legame di parentela e di amicizia.

Eventuali eccezioni alla presente norma potranno essere autorizzate solo dalla Direzione per gravi e particolari motivi.

E' inoltre vietata la detenzione di animali da compagnia.

CAPO VI **Organizzazione dei servizi**

Articolo 18

I servizi assistenziali includono compiti di igiene degli ambienti e quelli più specifici di assistenza alla persona: aiuto alla mobilità dei residenti, operazioni di igiene personale e somministrazione di cibi.

L'Azienda vi provvede attraverso operatori di assistenza dipendenti e in appalto.

REGOLAMENTO INTERNO

Le prestazioni di carattere sanitario sono di competenza dell'AAS 5. L'Amministrazione, a mezzo di apposita convenzione con l'Azienda Sanitaria, garantisce ai residenti l'assistenza medica generica e specialistica, nonché le prestazioni infermieristiche e quelle fisioterapiche e di riabilitazione.

I servizi sanitari all'interno dell'Azienda sono affidati ai Medici di Medicina Generale convenzionati sulla base delle scelte liberamente espresse dai residenti. I Medici sono tenuti a garantire tutte le prestazioni previste dall'Intesa Regionale per l'erogazione dell'assistenza programmata da parte dei Medici di Medicina generale nei confronti dei pazienti ospiti non autosufficienti in residenze protette e di collettività, ai sensi dell'art. 39, comma 1, lett. B), del D.P.R. n. 484/96.

Articolo 19

L'Azienda mette a disposizione dei Medici i propri ambulatori anche per eventuali altri servizi di competenza dell'AAS5.

L'Azienda garantisce ai residenti adeguati interventi infermieristici e riabilitativi, per mezzo di personale dipendente qualificato.

Le prestazioni relative vengono concordate tra il medico curante e/o lo specialista ed il personale sanitario.

Articolo 20

Gli interventi specialistici sono resi dalle Strutture pubbliche e private di zona. Il pagamento delle spese per ricoveri ospedalieri, visite e cure specialistiche non coperte dal S.S.R. sono a carico del residente.

Articolo 21

L'Azienda declina la propria responsabilità per ogni intervento assistenziale reso a sua insaputa ai residenti da persone non autorizzate dall'Amministrazione, inclusi parenti, amici ed assistenze esterne.

Si sottolinea che, qualora il residente e i familiari non concordino con le prestazioni mediche e seguano direttive mediche affidate alla propria iniziativa, la Direzione ha la facoltà – dopo due richiami ufficiali – di avviare le procedure di dimissione del residente.

Articolo 22

L'Azienda dispone di un servizio di supporto psicologico, reso da personale qualificato, a disposizione sia dei residenti che dei loro familiari.

Articolo 23

L'Azienda assicura i servizi di guardaroba, lavanderia, rammendo e stireria, e cura i cambi della biancheria personale, da bagno e da letto.

Il residente deve disporre, all'atto del suo ingresso, e durante tutto il periodo della sua permanenza in Struttura, di un adeguato corredo personale. Il corredo minimo richiesto viene specificato in allegato alla Carta dei Servizi dell'Azienda.

L'Azienda, pur garantendo la massima attenzione, anche attraverso l'etichettatura personalizzata dei singoli capi, non assume alcuna responsabilità diretta per i danni derivanti dal deterioramento o smarrimento di capi di vestiario, biancheria, etc. di proprietà del residente, che resta, in tal senso, libero di provvedere autonomamente al lavaggio e alla stiratura degli indumenti personali. Tuttavia, l'Appaltatore del servizio si rende responsabile – in caso di accertata negligenza o incuria – dell'eventuale smarrimento o deterioramento dei capi di biancheria personale.

Le eventuali integrazioni e/o sostituzioni di vestiario sono a carico del residente.

REGOLAMENTO INTERNO

Articolo 24

L'Azienda dispone, inoltre, di un servizio di parrucchieria, manicure e pedicure per la cura e l'igiene della persona anche dal punto di vista estetico.

Articolo 25

Il vitto è di tipo tradizionale. Il menù – predisposto di concerto con il Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'Azienda Sanitaria competente – è articolato su base settimanale, con diete giornaliere differenziate, al fine di garantire l'apporto nutrizionale del pasto e la varietà di alimenti nell'arco della settimana, salvo il caso di specifica prescrizione medica.

Tendenzialmente gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Prima colazione: dalle ore 07.00 alle ore 08.30
- Merenda del mattino: ore 10.00
- Pranzo: dalle ore 11.50 alle ore 12.50
- Merenda del pomeriggio: ore 16.00
- Cena: dalle ore 17.50 alle ore 18.50

I suddetti orari potranno essere variati a seconda delle esigenze organizzative dell'Azienda.

I pasti principali sono serviti nelle apposite sale site al piano terra e nei nuclei; in caso di necessità legate allo stato di salute della persona i pasti possono essere serviti e somministrati anche in camera.

Articolo 26

Il residente, nell'ambito della propria autonomia funzionale, è libero di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene più opportuno.

L'Azienda eroga un servizio di animazione reso da personale qualificato. Le varie attività vengono svolte nei locali a ciò destinati secondo gli orari stabiliti, ed in presenza di operatori dell'Azienda.

Il residente può frequentare liberamente gli ambienti comuni della Struttura, (sale, soggiorni, biblioteca, locali per attività occupazionali, cappella e giardino) e fruire delle relative opportunità ricreative e culturali (libri, giornali, riviste, televisione, giochi di carte, ecc).

Oltre alle normali attività ricreative e di animazione si provvede a curare il raccordo con il territorio e con le associazioni del volontariato, attivando in favore dei residenti interventi anche esterni alla Struttura.

Articolo 27

Nel rispetto della libertà confessionale individuale, l'Azienda assicura l'assistenza spirituale e religiosa con sacerdoti cattolici e a tal fine mette a disposizione idonei locali.

Articolo 28

L'Azienda favorisce i rapporti del residente con l'esterno aiutandolo a mantenere i contatti con l'ambiente di provenienza.

Il residente gode della massima libertà, fatte salve le limitazioni imposte dallo stato di salute e dal grado di autonomia.

Il residente può entrare e uscire dalle ore 8,00 alle ore 20,00 di ogni giorno. E' possibile entrare ed uscire anche in orario diverso, previo accordo con il Coordinatore di Nucleo o, se assente, con l'infermiere di turno.

Il residente potrà ricevere visite tutti i giorni negli orari stabiliti dall'Amministrazione, preferibilmente negli appositi locali (salottini di piano, terrazza esterna, sala soggiorno del piano terra).

REGOLAMENTO INTERNO

Articolo 29

L'assenza dalla Struttura, che si protragga per periodi superiori alle 24 ore, dovrà essere segnalata al Coordinatore di Nucleo, con contestuale sottoscrizione, da parte del residente o dell'accompagnatore, dell'apposito modulo – disponibile presso il servizio di portineria dell'Azienda – indicando l'ora e/o la data dell'uscita e del rientro.

Il residente e/o l'accompagnatore autorizzato, sono, altresì, tenuti a comunicare tempestivamente al Coordinatore di Nucleo, gli eventuali ritardi.

Le uscite giornaliere brevi – tra le ore 7,00 e le ore 20,00 – andranno segnalate al servizio di portineria a mezzo dell'apposito modulo, sempre curando di indicare l'ora dell'uscita e quella del rientro.

Articolo 30

Tutto il personale è tenuto al rispetto delle normative in materia di igiene e sicurezza sul posto di lavoro anche mediante l'utilizzo, se prescritto, degli appositi dispositivi di protezione individuale (mascherine, cuffie, guanti, grembiuli, etc.).

La Ditta appaltatrice dei servizi, il Responsabile di Sede, il Coordinatore di Nucleo ed i Responsabili dei Servizi cureranno l'osservanza di dette norme da parte del personale a ciò tenuto.

Articolo 31

Il rapporto tra il personale operante all'interno dell'Azienda e l'utenza dovrà essere improntato al massimo e reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

In quest'ottica il personale è tenuto a prestare adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e a fornire tutte le spiegazioni e i servizi richiesti. In caso di impossibilità ad evadere le richieste, il personale medesimo provvederà ad indirizzare gli interessati ai competenti responsabili.

È vietata qualsiasi disparità di trattamento tra residenti e così pure non sono ammessi compensi in denaro o regali di alcun genere al personale da parte dei residenti stessi e dei loro familiari.

L'operatore dovrà astenersi dal fare dichiarazioni all'indirizzo dell'utenza che vadano a detrimento dell'immagine dell'Azienda o in violazione del segreto d'ufficio.

Articolo 32

Gli eventuali reclami, da parte dell'utenza, in ordine ai servizi e/o al personale, nonché avverso ogni altro servizio dell'Azienda, andranno rappresentati alla Direzione o direttamente o attraverso l'apposita modulistica messa a disposizione.

Articolo 33

L'Azienda non assume responsabilità alcuna per cose e valori conservati nelle camere dei residenti o da loro indossati. Inoltre declina ogni responsabilità per danni che possano derivare senza sua colpa ai residenti e alle loro cose.

L'Azienda, tuttavia, vigilerà affinché nessuno asporti o si impossessi illecitamente di cose di proprietà dei residenti, fermo restando quanto stabilito al primo periodo.

L'Azienda garantisce un servizio di deposito valori infruttifero. Il residente può consegnare denaro, preziosi e documenti, per i quali viene rilasciata apposita ricevuta. Dalla data della ricevuta l'Azienda diviene responsabile di quanto custodito.

Articolo 34

In caso di decesso del residente l'Azienda metterà tempestivamente a disposizione gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli aventi diritto, con le modalità e procedure previste per legge.

REGOLAMENTO INTERNO

Eventuali effetti e/o valori non reclamati dai familiari in caso di decesso o dimissione del residente sono regolati dal disposto di cui alla Legge 31/10/1942, n. 1423 e dall'art. 1789 c.c.

CAPO VII Rapporti con l'esterno

Articolo 35

I parenti, i visitatori in genere, le assistenze esterne, nonché chiunque altro sia a qualsiasi titolo presente in Struttura sono tenuti – salvo deroghe espresse – al rispetto degli orari di visita secondo le modalità previste dall'art. 28 del presente Regolamento.

In ogni caso, le visite di parenti, amici e conoscenti richiedono in generale la necessaria discrezione, evitando comportamenti che arrechino disturbo ai residenti ed evitando, altresì, di portare farmaci, cibo e bevande senza il permesso del medico o del personale infermieristico in turno.

È fatto obbligo al personale dell'Azienda di segnalare alla Direzione le eventuali inadempienze tramite il Responsabile di Sede o il Coordinatore di Nucleo.

Articolo 36

I familiari che intendano avvalersi della presenza di assistenze esterne private, da affiancare al proprio congiunto, sono tenuti a fare espressa richiesta di autorizzazione alla Direzione dell'Azienda, utilizzando l'apposita modulistica.

Articolo 37

Le assistenze esterne devono essere adeguatamente informate delle disposizioni del presente Regolamento, astenendosi comunque da ogni e qualsivoglia comportamento che rechi pregiudizio ai residenti, ai servizi, all'organizzazione e al normale funzionamento dell'Azienda.

Le assistenze esterne sono, in tal senso, tenute – al pari di ogni altro familiare e visitatore – al rispetto degli orari di visita, salvo deroghe espressamente autorizzate dalla Direzione dell'Azienda per gravi e accertati motivi.

Salvo il caso di residenti allettati, l'attività di assistenza esterna dovrà svolgersi nei soggiorni di nucleo o al piano terra, con esclusione delle camere e dei corridoi.

È vietato alle assistenze esterne introdursi nelle camere di residenti non affidati alla propria cura.

L'eventuale permanenza in via continuativa delle assistenze esterne nelle camere dei propri assistiti, dovrà essere pienamente rispettosa dell'altrui riservatezza, evitando di assumere comportamenti smodati o inappropriati sia nell'agire che nel parlare.

Di norma ogni singola assistenza esterna dovrà limitarsi alla cura di un unico residente.

Il rapporto tra assistenze esterne e operatori dell'Azienda dovrà limitarsi alle sole comunicazioni relative alla cura e alla salute del residente.

È fatto divieto al personale operante presso la Struttura di derogare in tutto o in parte a proprie competenze di servizio delegandone lo svolgimento ad assistenze esterne.

Nei casi in cui le assistenze esterne siano autorizzate dai familiari alla somministrazione di cibi, vige per loro l'obbligo di dotarsi degli appositi ausili di protezione prescritti dalla legge (mascherine, cuffie, guanti, grembiuli, etc.) che saranno comunque forniti dall'Azienda. Le operazioni di somministrazione si svolgeranno, in ogni caso, secondo le disposizioni impartite dal Coordinatore di Nucleo o dal personale infermieristico e sotto la loro vigilanza.

È fatto divieto alle assistenze esterne di prelevare e/o utilizzare materiali monouso, ausili e/o vestiario senza l'espressa autorizzazione degli operatori preposti.

REGOLAMENTO INTERNO

Articolo 38

Nel caso in cui il comportamento dei soggetti esterni dovesse dar luogo a reiterate interferenze, interruzioni e intralcio dei servizi, nonché a seguito di loro ingiustificate dichiarazioni pubbliche che andassero a detrimento dell'immagine dell'Azienda, o per loro comportamenti ineducati ed offensivi nei confronti di operatori, residenti e visitatori, i responsabili potranno essere allontanati, con provvedimento motivato da parte della Direzione dell'Azienda.

CAPO VIII **Organi di rappresentanza dei familiari**

Articolo 39

Vengono eletti i rappresentanti dei familiari dei residenti, nel numero di 5.

I residenti restano in ogni caso opportunamente liberi di far valere in piena autonomia i propri diritti.

I Rappresentanti dei familiari sono convocata dalla Direzione per affrontare questioni di interesse comune.

Vige un Regolamento Interno che disciplina l'elezione, il funzionamento ed i compiti dei Rappresentanti dei Familiari.

CAPO IX **Disciplina del Volontariato**

Articolo 40

L'Azienda favorisce la partecipazione del volontariato – sia in forma singola che associata – alle attività di animazione svolte in favore dei residenti.

La prestazione volontaria è disciplinata dalle disposizioni di legge vigenti in materia e dal Regolamento di Organizzazione dell'Azienda.

L'Azienda intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione, di studio e di ricerca al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle istanze e alle esigenze dei residenti.

I volontari sono tenuti a collaborare nella realizzazione dei programmi di servizio e ad attenersi ai compiti loro affidati.

CAPO X **Disposizioni finali**

Articolo 45

Il presente regolamento verrà consegnato in copia a ciascun residente al momento dell'ingresso, nonché alle Amministrazioni Pubbliche eventualmente tenute al pagamento della retta di degenza ed è depositato agli atti dell'Azienda per la consultazione da parte di chiunque vi abbia interesse.

Articolo 46

Il presente regolamento potrà essere modificato in qualsiasi momento per adeguarlo a nuove normative e disposizioni di legge, nonché alle mutate esigenze organizzative e/o di Comunità.

REGOLAMENTO INTERNO

Articolo 47

Per quanto non previsto da presente regolamento, si osservano le disposizioni legislative e regolamentari vigenti e quelle che, in avvenire, verranno emanate dalla Regione Friuli Venezia Giulia in tema di servizi residenziali per persone non autosufficienti.