



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

**CASA PER ANZIANI**

Viale Trieste, n. 42

Cividale del Friuli - C.A.P. 33043 (UD)

Tel. 0432 731048 / 732039 - Fax 0432 700863

Part. IVA 02460260306

**email:** [protocollo@aspcividale.it](mailto:protocollo@aspcividale.it) **pec:** [postacert@pec.aspcividale.it](mailto:postacert@pec.aspcividale.it)

**www.aspcividale.it**

# **REGOLAMENTO DI ACCOGLIMENTO E**

# **RISCOSSIONE DELLE RETTE**

## **Articolo 1 – Finalità e scopi del Regolamento**

1. Il presente regolamento disciplina le procedure di accoglimento presso l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Casa per Anziani" (A.S.P.) e le modalità di pagamento per il relativo servizio.

## **Articolo 2 – Procedura di Accoglimento**

1. L'ammissione ai servizi residenziali è condizionata all'esplicito consenso dell'interessato o, in caso di sua impossibilità, da parte di un parente/amministratore di sostegno/curatore/tutore o in ultima istanza dal Sindaco del Comune di residenza.
2. L'accoglienza può essere temporanea o definitiva.
3. Ai fini dell'accoglimento è necessaria la presentazione di apposita domanda, compilata su apposito modulo predisposto dall'A.S.P. (fac simile Allegato \_\_\_), comprensiva della certificazione medica. L'istanza può essere firmata dall'interessato o, in caso di sua impossibilità, da parte di un parente/amministratore di sostegno/curatore/tutore o in ultima istanza dal Sindaco del Comune di residenza, ai sensi dell'art. 6 della Legge 8 novembre 2000, n. 328.
4. All'atto della domanda dovranno essere allegati i seguenti documenti:
  - Copia della carta di identità e del codice fiscale del richiedente
  - Copia della carta di identità, del codice fiscale e della tessera sanitaria cartacea del Futuro Residente
  - Certificato medico redatta dal medico di medicina generale o dal medico curante della struttura nel caso in cui il futuro residente non si trovi al proprio domicilio al momento della presentazione della domanda (RSA, Azienda Ospedaliera, Struttura Residenziale, ecc.)
  - Verbale di invalidità e verbale 104 (se presente)
  - ISEE socio-sanitario
  - Impegno economico da parte del familiare o del comune di residenza
5. Ciascuna istanza, una volta verificatane la completezza e la regolarità, viene registrata al Protocollo Generale dell'A.S.P.
6. Al ricevimento della domanda l'Ente provvederà a dare opportuna informazione al Comune di residenza del Futuro Residente e a trasmettere i dati sanitari e socio-assistenziali al Distretto Sanitario di competenza; la domanda verrà inserita in lista di attesa solo e nel momento in cui gli uffici dell'ASP riceveranno copia della valutazione distrettuale (U.V.D.).

### **Articolo 3 – Durata e rinnovo domanda di accoglimento**

1. La domanda ha validità 6 mesi ed è rinnovabile tre volte prima di ciascuna scadenza, mediante presentazione di un certificato medico aggiornato. Le domande scadute, non rinnovate, e quelle di coloro che abbiano rinunciato all'accoglimento per tre volte, perdono efficacia con cancellazione dalla lista d'attesa.
2. Nel caso, di non accettazione all'ingresso per la data proposta, la domanda in lista d'attesa verrà collocata in ultima posizione.

### **Articolo 4 – Valutazione delle domande di accoglimento**

1. Gli accoglimenti sono disposti in base ai criteri di seguito elencati, e comunque tenendo conto delle esigenze organizzative dell'Ente:
  - 1.1 priorità segnalata dal Distretto Sanitario di Cividale del Friuli, valutata in sede di Unità di Valutazione Distrettuale e comunicata alla struttura;
  - 1.2 residenti del comune di Cividale
  - 1.3 priorità territoriale, previa valutazione con gli ambiti sociali dei diversi distretti
  - 1.4 ordine cronologico (n° di protocollo) così come previsto dall'art. 3, comma 3;
  - 1.5 soggetto con patologia Alzheimer per ingresso nel nucleo dedicato (lista separata)
2. La compiuta valutazione delle criticità socio-assistenziali e cliniche compete all'Unità di Valutazione Distrettuale (U.V.D.). All'UVD partecipa per l'A.S.P. nella figura del Responsabile dell'Area Sanitaria e Socio-Assistenziale e/o il Casemanager Relazionale in base alla necessità.
3. Le domande di accoglimento sono inserite in lista d'attesa dopo la valutazione dell'U.V.D.

### **Articolo 5 – Autorizzazione all'Accoglimento**

1. L'autorizzazione all'accoglimento è disposta dal Direttore Generale, previo parere delle figure competenti (Direttore Sanitario, Responsabile dell'Area Sanitaria e Socio-Assistenziale, Casemanager Relazionale)
2. Gli uffici competenti provvederanno a comunicare la data di accoglimento al soggetto che ha sottoscritto la domanda che dovrà confermare l'accettazione del posto entro 48 ore dalla comunicazione della disponibilità. In caso di mancato riscontro, mancata sottoscrizione del contratto o rifiuto dell'ingresso, la richiesta sarà mantenuta in lista ma posizionata all'ultimo posto (cfr. art 4). La rinuncia all'ingresso deve essere comunicata per iscritto all'indirizzo mail [protocollo@aspcividale.it](mailto:protocollo@aspcividale.it).

3. In caso di accettazione dell'accoglimento il richiedente dovrà presentarsi presso l'Ufficio Accoglimento per la sottoscrizione del contratto e il versamento del deposito cauzionale entro 48 ore dalla conferma, pena la perdita del posto e la cancellazione dalla lista d'attesa.
4. La retta di accoglienza verrà applicata dal primo giorno successivo alla comunicazione di conferma.
5. È possibile chiedere la riserva del posto per un periodo non superiore a giorni 20. In tal caso, dovrà essere corrisposta la retta secondo quanto previsto dal successivo art. 14 .
6. Qualora, successivamente alla firma del contratto, non venga effettuato l'accoglimento verranno comunque fatturate le giornate prenotate.
7. In caso di Residenti per i quali il pagamento della retta e/o in caso di compartecipazione al pagamento della retta sia a carico del Comune di residenza, è necessario inoltrare prima dell'accoglimento, il relativo provvedimento amministrativo, esecutivo a norma di legge, (si rinvia al vigente Regolamento del Comune di Residenza).

#### **Articolo 6 – Documentazione da consegnare all'atto dell'accoglimento**

1. Il giorno dell'ingresso, dovrà essere consegnato al personale dell'Ente:
  - Copia quietanza deposito cauzionale
  - Documentazione sanitaria dell'ultimo anno
  - Tessera sanitaria magnetica in originale
  - Medicinali personali
  - Eventuale piano terapeutico
  - Autorizzazione e ultima bolla di consegna della fornitura dei presidi ad assorbenza, unitamente alla dotazione esistente (ove in utilizzo)
  - Ausili (carrozzina, deambulatore, ecc.)
  - Vestiario (vedi allegato \_\_\_\_)

#### **Articolo 7 - Accoglimento**

1. L'accoglienza in una struttura è un evento delicato e difficile per le ripercussioni sull'equilibrio della persona e della sua rete familiare; inserirsi in una struttura per anziani comporta reazioni psicologiche diverse in base a numerosi fattori personali ed oggettivi. E' pertanto preferibile che il giorno dell'accoglimento sia presente un familiare (o una persona di riferimento) che possa fornire tutte le

informazioni sulle condizioni di salute, abitudini nonché per concordare le modalità idonee a favorire l'ambientamento.

2. La scelta relativa al nucleo di assegnazione è di competenza del Responsabile dell'Area Sanitaria e Socio-Assistenziale in eventuale collaborazione con il case Manager Relazionale e viene effettuata in base alla effettiva disponibilità dei posti.
3. All'arrivo in struttura, il Residente verrà visitato dal proprio Medico Curante operante nella struttura, il quale ne accerta lo stato generale di salute
4. Durante il periodo di permanenza qualora si rendano necessari trasferimenti di nucleo, gli stessi verranno effettuati previa comunicazione al Residente e familiari/legali rappresentanti.

### **Articolo 8 – Valgraf e Piano assistenziale individuale (PAI)**

1. I primi due mesi di soggiorno in una struttura ricoprono una importanza fondamentale sul livello di adattamento alla nuova realtà per la persona e rappresentano la base su cui costruire il progetto di “CASA” sul lungo termine. Casa non è solo un edificio, ma è soprattutto sicurezza, intimità, appartenenza. La struttura residenziale per anziani deve pertanto coniugare elementi tecnici e specialistici con quelli di relazione, di riconoscimento delle identità e delle storie individuali dei suoi residenti. Fondamentale, inoltre la costruzione di una compliance fra familiari e professionisti operanti in struttura. Anche per il familiare, infatti, la fase di accoglienza di un proprio caro in una struttura non è certamente facile: numerose le emozioni e cruciale la fase della “fiducia” all’organizzazione. È importante creare interventi durante i quali i familiari possano percepire la nuova residenza del proprio caro come una fonte di stimoli, di accoglienza, di Cura e come una occasione per conferire una ritrovata dignità personale. Pertanto, durante il primo mese di permanenza in struttura è necessario definire i passi organizzativi efficaci per la predisposizione di un progetto di assistenza individualizzato capace di Cura per il nuovo residente e per la sua famiglia.
2. A 45 giorni circa dall'ingresso del residente verrà programmato il PAI (Piano di Assistenza Individuale), progetto di cura multidisciplinare incentrato sulle specifiche esigenze della persona interessata. Obiettivo del PAI è di condividere con i familiari/referenti lo stato di inserimento in struttura, rendere ottimali le condizioni di salute, riabilitazione e socialità, integrando aspetti clinici, sociali, psicologici e comunicativi.

3. Semestralmente, e ogni qualvolta le condizioni cliniche del residente lo richiedano, viene predisposta la Valgraf strumento di valutazione multidimensionale della persona accolta relativa agli aspetti psicologici, sociali e cognitivi.

#### **Articolo 9- Dotazione messa a disposizione dalla Casa per Anziani**

1. Ciascun Residente dispone di un letto, un armadio e un comodino, che ha il dovere di mantenere in buono stato, così come la propria stanza e gli spazi comuni, gli arredi e le suppellettili, gli impianti e le apparecchiature, adeguandosi alle richieste e alle prescrizioni stabilite dall'ente al fine di garantire la perfetta utilizzazione. A tal fine il Residente segnalerà al personale l'eventuale malfunzionamento degli impianti e delle apparecchiature e consentirà al personale di servizio, e a qualsiasi altra persona incaricata dall'ente, di entrare nella stanza per provvedere alla pulizia, ai controlli e alle riparazioni. Ogni intervento e riparazione è effettuato direttamente ed esclusivamente dal personale dell'ASP.
2. In caso di danni arrecati dal Residente per propria incuria e trascuratezza l'ASP potrà rivalersi sul deposito cauzionale.

#### **Articolo 10 – Dotazione personale del Residente**

1. Il Residente deve essere provvisto, fin dal momento dell'ingresso, di capi d'abbigliamento e di biancheria personale di suo gradimento (si raccomanda l'utilizzo di capi non delicati e comunque adatti al lavaggio industriale), in numero sufficiente da consentire il cambio degli stessi, in conformità al comune decoro.
2. L'Asp provvede alla fornitura di articoli da toeletta quali: spazzolino, dentifricio, sapone, shampo, schiuma da barba ecc. Qualora il residente abbia piacere di utilizzare articoli specifici potrà farlo a sue spese.
3. I familiari devono provvedere al reintegro/sostituzione del vestiario e biancheria intima non più utilizzabili.
4. All'interno della stanza possono essere collocati vasi di fiori o piccole piante o altri oggetti, purché in numero non eccessivo e non ingombranti, né costituenti pericolo o disturbo per i terzi.
5. All'interno della stanza non possono essere conservati cibi e/o bevande deperibili e che possano influire sulle condizioni cliniche del Residente.
6. Per ragioni di sicurezza è altresì vietata l'introduzione di apparecchiature elettriche di qualsiasi tipo (ventilatori, fornelli, macchine da caffè, ecc.); eventuali deroghe sono autorizzate esclusivamente dalla Direzione Generale.

### **Articolo 11 – Doveri del Residente e dei visitatori**

1. La Casa per Anziani favorisce i rapporti del Residente con l'esterno, aiutandolo a mantenere i contatti con l'ambiente di provenienza e nello stesso tempo ad integrarsi nel nuovo. Il Residente è libero di ricevere all'interno della Casa visite di familiari, parenti e amici.
2. Le visite sono consentite tutti i giorni dalle 10:00 alle 11:45, dalle 14:30 alle 17:45 e dalle 18.30 alle 19.30. Non sono ammesse infrazioni alla regola dell'orario se non in casi eccezionali, previa autorizzazione del Direttore Generale, o delle figure facenti funzioni in caso di assenza dello stesso. È vietato l'accesso dei visitatori ai locali di servizio della Casa (cucina, lavanderia, ecc.).
3. I visitatori non possono altresì accedere alle sale da pranzo durante l'orario dei pasti.
4. L'accesso alle camere è vietato durante le attività di cura e igiene personale e durante le attività di pulizia della stanza.
5. I visitatori devono osservare un comportamento consono all'ambiente, e non devono in alcun modo turbare la tranquillità dei Residenti. Essi devono astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della Casa per Anziani. In nessun caso devono appropriarsi o portare all'esterno della struttura materiali, ausili, attrezzature o farmaci di proprietà dell'Ente, qualora non esplicitamente autorizzati. Devono mantenere rapporti di reciproco rispetto con il personale, che opera all'interno della struttura.

### **Articolo 12 – Prestazioni supplementari volontarie**

1. E' consentita la fruizione di prestazioni supplementari, rispetto a quelle offerte dall'Ente, a condizione che tali prestazioni siano volontarie, concordate e che non interferiscano con le funzioni di competenza del personale della Casa, con il quale devono coordinarsi. (esempio personale esterno sanitario e non). Le eventuali richieste devono essere formulate per iscritto alla Direzione Generale che effettuerà le valutazioni del caso ai fini dell'eventuale autorizzazione.
2. La Casa per Anziani declina ogni responsabilità per le prestazioni supplementari volontarie.

### **Articolo 13 Assenze temporanee e conservazione del posto**

1. E' consentito il rientro a domicilio. A tal fine il residente o chi per lui, dovrà comunicare con anticipo di qualche giorno al Responsabile dell'Area Sanitaria e socio assistenziale la durata dell'assenza e la data di rientro al fine di predisporre farmaci e presidi per tale periodo.

2. Durante il periodo di assenza la retta viene conteggiata come di seguito riportato

	DA 1 A 15 GIORNI COMPRESI		DAL 16 GIORNO COMPRESO	
	RETTA	CONTRIBUTO	RETTA	CONTRIBUTO
RICOVERO OSPEDALIERO	-15 €	100%	-15 €	70 %
RIENTRO TEMPORANEO A DOMICILIO	-15 €	70%	-15 €	0%
RISERVA POSTO	-15 €	/	/	/

#### **Articolo 14 - Dimissioni**

1. Il rapporto di permanenza può essere interrotto in qualunque momento previa presentazione di apposita comunicazione da inviare all'Ufficio Protocollo con un preavviso di almeno quindici giorni. In caso di mancato rispetto del termine di preavviso sarà applicata una penale corrispondente alla retta giornaliera per ciascun giorno di mancato preavviso.
2. La Direzione dell'ASP può decidere altresì, con proprio atto, di dimettere un Residente al verificarsi delle seguenti condizioni:
  - 2.1 dopo almeno due richiami scritti, non osservi le norme del presente Regolamento;
  - 2.2 sulla base di relazioni motivate da parte della Direzione e del Responsabile del governo socio-assistenziale che evidenzino che il comportamento del residente non sia ritenuto compatibile con la vita comunitaria e/o pregiudichi la sicurezza e l'incolumità di altri Residenti e/o del personale;
  - 2.3 sia venuto meno il necessario rapporto di fiducia reciproca tra il Residente e/o i suoi familiari/referenti e la struttura, ovvero qualora il residente e/o i familiari non concordino con le prescrizioni mediche e/o non rispettino l'organizzazione delle attività sanitarie e assistenziali programmate e/o gli stessi seguano direttive personalistiche non concordate;
  - 2.4 per insolvenza del Residente o dei soggetti civilmente obbligati rispetto alla retta mensile o, qualora il credito risulti inesigibile o la situazione debitoria permanga per oltre 60 giorni rispetto al sollecito di pagamento.

3. La decisione relativa all'allontanamento del Residente viene comunicata con venti giorni d'anticipo. La "Casa per Anziani" valuterà, unitamente ai familiari e i servizi sociali di base, la sistemazione più idonea per il Residente dimesso.

#### **ARTICOLO 15- Decesso**

1. In caso di decesso del Residente i familiari/soggetti obbligati civilmente ai sensi dell'art. 433 del C.C., dovranno provvedere alle onoranze funebri.
2. Gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto verranno restituiti entro una settimana agli effettivi aventi diritto (previa presentazione della documentazione necessaria alla loro individuazione).
3. In caso di mancanza di familiari obbligati civilmente si procederà secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia.
4. Trascorso tale termine l'Asp declina ogni responsabilità per danni che possano derivare dal mancato ritiro degli stessi e/o smarrimento.

#### **Articolo 16 - Rette di ospitalità e servizi a pagamento**

1. Le rette e gli altri oneri conseguenti all'ospitalità sono determinati annualmente con apposita deliberazione del Consiglio di Amministrazione come previsto dall'articolo 6 dello Statuto dell'Ente.
2. Le rette sono determinate a giorni interi di effettiva presenza, comprensivi dei giorni di entrata e di uscita, al lordo di eventuali contributi previsti dalle norme in vigore, e comprensive di eventuali rimborsi spese come farmaci e/o trasporti.
3. La persona obbligata per conto del Residente, è tenuta a versare la retta mensile entro la fine del mese di riferimento della fattura.
4. In caso di mancato versamento della retta, il Residente è dichiarato moroso nei confronti dell'Ente ed invitato a versare immediatamente l'importo dovuto con le seguenti modalità:
  - a. Mancato pagamento entro i due mesi successivi all'emissione della fattura: con sollecito scritto da parte degli uffici preposti a effettuare lo stesso entro i termini di giorni 8 dal ricevimento della comunicazione.
  - b. Mancato pagamento a seguito di sollecito di cui al punto precedente: l'Amministrazione darà avvio alla procedura di iscrizione a ruolo presso Agenzia delle Entrate – Riscossione.

5. Con la sottoscrizione del contratto ovvero con l'impegno al pagamento la persona si obbliga ad assumere la retta per tutto il periodo di permanenza nella struttura ed accetta gli aumenti apportati, a causa del passaggio ad altra categoria o degli aggiornamenti periodici deliberati dal Consiglio di Amministrazione.
6. Gli eventuali servizi a pagamento usufruiti dal Residente (come i farmaci non inseriti nel prontuario farmaceutico dell'ASUFC, spese di trasporto per motivi personali, servizi attivati e dedicati al residente), vengono imputati unitamente alla retta mensile.
7. Sono a carico del Residente gli oneri per le visite e le cure specialistiche prescritte dal Medico Curante.

### **Articolo 17 - Modalità di pagamento**

1. Il pagamento della retta può essere effettuato mediante:
  - bonifico sul c/c bancario indicato nella sezione Amministrazione Trasparente - Pagamenti dell'amministrazione - Iban e pagamenti informatici dal sito [www.aspciviale.it](http://www.aspciviale.it);
  - addebito diretto sul c/c bancario (RID), previa compilazione del modulo apposito
  - bancomat presso l'Ufficio Accoglimento
  - pagoPA

### **Articolo 18 - Deposito cauzionale**

1. Il deposito cauzionale infruttifero, pari a una mensilità della retta di degenza al lordo dell'eventuale contributo regionale per l'abbattimento della retta di accoglienza, dev'essere versato entro le 48h successive dall'accettazione del posto letto.
- ~~2.~~ La cauzione sarà compensata rispetto all'ultima mensilità dovuta e alle eventuali fatture non pagate.
- ~~3.~~ Il deposito cauzionale è richiesto anche per ingressi temporanei.

### **Articolo 20 - Reclami relativi al servizio**

1. L'ASP espleta la propria attività nel rispetto della trasparenza e della Carta Europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane che necessitano di cure e assistenza a lungo termine.
2. Il residente, i familiari e chiunque ne abbia interesse, qualora ritengano che si stiano verificando disfunzioni nel servizio possono presentare reclami con le seguenti modalità:

- a. tramite compilazione dell'apposito modulo, scaricabile dal sito istituzionale di ASP nella sezione URP, con consegna a mano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico negli orari di apertura al front office (da lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 13:00, esclusi i giorni festivi)
  - b. tramite lettera all'indirizzo: ASP Casa per Anziani – Uff. Protocollo, Viale Trieste 42, 33043 Cividale del Friuli (UD);
  - c. tramite posta elettronica (ordinaria o certificata) inviando il modulo compilato e firmato con i documenti identificativi richiesti in allegato all'indirizzo e-mail [urp@aspcivida.le.it](mailto:urp@aspcivida.le.it) o alla casella di posta elettronica certificata (PEC) [postacert@pec.aspcivida.le.it](mailto:postacert@pec.aspcivida.le.it)
  - d. tramite posta elettronica (ordinaria o certificata) inviando semplicemente il reclamo o altra segnalazione nel testo della mail corredato da documento di identità all'indirizzo e-mail [urp@aspcivida.le.it](mailto:urp@aspcivida.le.it) o alla casella di posta elettronica certificata (PEC) [postacert@pec.aspcivida.le.it](mailto:postacert@pec.aspcivida.le.it)
  - e. Segnalazioni tramite le apposite cassette Reclami posizionate nei nuclei della struttura, compilato il modulo sopracitato
3. Le segnalazioni/suggerimenti inerenti il servizio verranno prese in carico dalla Direzione Generale e riceveranno un riscontro entro il termine massimo di 30 giorni dal loro ricevimento

#### **Articolo 21 – Accettazione del regolamento**

1. L'accoglimento presso l'A.S.P. "Casa per Anziani" comporta la piena e completa accettazione del presente Regolamento e delle sue eventuali successive modifiche e integrazioni.

#### **Articolo 22 – Entrata in vigore**

1. Tutte le disposizioni contenute nel presente Regolamento entrano in vigore con l'esecutività della delibera di approvazione dello stesso.