

REGOLAMENTO PER L'ACCOGLIENZA E LA PERMANENZA DEGLI OSPITI-CLIENTI

Articolo 1

Finalità

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Stati Uniti d'America di Villa Santina (di seguito denominata Azienda) fornisce al territorio di riferimento una risposta adeguata ai bisogni delle persone anziane che non possono o non intendono permanere al proprio domicilio.

Ai sensi della normativa regionale in materia di strutture residenziali per anziani l'Azienda è destinata all'accoglimento di persone di età maggiore o uguale a sessantacinque anni in condizioni psicofisiche di autosufficienza completa o parziale, per le quali sia stata accertata l'impossibilità di permanere nell'ambito familiare e di usufruire di servizi alternativi al ricovero.

Possono altresì essere accolte, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 4, comma 1 della legge regionale 10/1998, anche persone con meno di sessantacinque anni con condizioni psico-fisiche assimilabili a quelle geriatriche, per le quali non sussistono sul territorio altre modalità di assistenza adeguate.

Il presente regolamento si prefigge i seguenti obiettivi:

- salvaguardare la dignità, l'autonomia e la personalità degli Ospiti, promuovendo la loro partecipazione e quella dei loro famigliari alla vita della residenza, assicurando loro una idonea modalità di informazione;
- rendere facilmente comprensibili le procedure e le modalità in vigore per l'inserimento e l'accoglienza delle persone richiedenti;
- fornire chiare informazioni sui servizi offerti e sulle modalità di funzionamento della residenza;
- disciplinare le procedure di accoglimento degli Ospiti-Clienti e gli aspetti principali per la loro permanenza in Residenza.

In coerenza con i summenzionati obiettivi l'Azienda pubblica di servizi alla persona "Stati Uniti d'America" ha adottato come indirizzo di riferimento il modello Gentlecare che riconosce la persona come essere umano unico e speciale, con una ricca storia e una vita da trascorrere all'interno del servizio residenziale confortevole e programmata in relazione alle sue specifiche necessità.

In tale contesto la persona accolta viene definita anche Cliente in quanto è colui che usufruisce dei servizi della struttura ed è affidato alla protezione, cura e guida di chi lo assiste.

Articolo 2

Principi fondamentali di riferimento

I principi fondamentali che ispirano l'Azienda nel garantire i propri servizi agli Ospiti-Clienti sono:

- a. offrire un livello qualificato di assistenza socioassistenziale nel pieno rispetto della dignità, dell'intimità, della riservatezza e delle esigenze di ciascun Ospite-Cliente;
- b. operare secondo un approccio protesico alla cura delle persone anziane fragili per garantire il loro benessere e il contenimento dello stress di chi di loro si occupano;
- c. operare nell'ottica di un processo dinamico, terapeutico ed educativo che sostenga l'inserimento della persona in residenza e che consideri i suoi bisogni, tenendo presenti anche i livelli di assistenza (potenzialmente migliorabili);
- d. contribuire alla valutazione multidimensionale degli Ospiti-Clienti e alla pianificazione assistenziale individualizzata;
- e. caratterizzare l'ospitalità attraverso interventi personalizzati ed orientati alla promozione dell'autonomia, al mantenimento o al recupero delle capacità funzionali, cognitive, affettive e psicosociali della persona anziana attraverso lo sviluppo di molteplici attività;
- f. soddisfare il bisogno di rapporto sociale e valorizzare la capacità di esprimerlo, articolando l'attività della giornata secondo l'esigenza degli Ospiti-Clienti;
- g. motivare e valorizzare il personale di assistenza, responsabilizzandolo e rendendolo partecipe alla *mission* aziendale, agli obiettivi e ai programmi individualizzati, attraverso corsi di aggiornamento, un'organizzazione del lavoro flessibile e riducendo il carico di lavoro con l'apporto di adeguata strumentazione.

PARTE PRIMA ORGANIZZAZIONE E ATTIVITA'

Articolo 3 Caratteristiche e organizzazione della Residenza

La Casa Albergo, di seguito denominata anche Residenza, è gestita dall'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Stati Uniti d'America", autorizzata al funzionamento ai sensi della normativa regionale vigente.

La Casa Albergo è autorizzata al funzionamento per 90 posti letto tutti destinati a persone in condizioni psicofisiche di autosufficienza completa o parziale.

Ai sensi di quanto previsto dalla Deliberazione della Giunta regionale n. 2087/2006 la residenza è autorizzata a mantenere l'ospitalità di persone anziane che, successivamente al momento dell'accoglimento, abbiano avuto un'evoluzione della condizione funzionale tale da presentare una compromissione della propria autonomia configurabile in un punteggio BINA non superiore a 550 punti.

La struttura è dotata di:

- 25 camere singole con bagno;
- 5 appartamenti uso camere singola con bagno;
- 15 camere doppie con bagno;
- 2 camere triple;
- 6 locali destinati a sala lettura, sala animazione, sala da pranzo, salone ingresso;
- 1 locale per attività di cura di capelli, mani e piedi;
- 2 locali per attività motoria;
- 1 bagno/servizio igienico assistito;
- un presidio infermieristico.

Una parte della struttura è inoltre dotata di 12 appartamenti di medie dimensioni e 2 appartamenti di grandi dimensioni locati a persone anziane del territorio.

Articolo 4

Personale impiegato

La numerosità e la tipologia delle figure professionali operanti sono dimensionate in relazione al numero massimo di Ospiti-Clienti previsti, in applicazione della normativa regionale vigente

Al Coordinatore dei servizi socio-assistenziali è attribuita la responsabilità dei servizi assistenziali, infermieristici e riabilitativi, di animazione e dei servizi ausiliari.

Il personale è organizzato in turni in base alle attività svolte ed ai servizi erogati.

I rapporti tra il personale e gli Ospiti-Clienti è orientato al massimo rispetto reciproco e alla salvaguardia e alla tutela dei diritti della persona accolta.

Il personale è tenuto ad operare professionalmente rispettando la dignità, l'autonomia e la personalità delle persone accolte, promuovendo la loro partecipazione e quella dei loro famigliari alla vita della Residenza e incoraggiando il mantenimento delle capacità relazionali residue e rispettando i rapporti umani, senza disparità di trattamento.

L'Azienda provvederà ad approvare il **Codice di comportamento** per definire le regole comportamentali cui devono attenersi tutti i dipendenti.

Tali regole di condotta costituiscono espressione dei principi di integrità, correttezza, buona fede, proporzionalità, obiettività, trasparenza, equità e ragionevolezza e possono essere tutte ricondotte alla *integrità personale* del dipendente che si manifesta in molteplici aspetti quali:

- a) l'obbligo di servire il pubblico interesse e di agire esclusivamente con tale finalità;
- b) l'obbligo di coniugare l'efficienza dell'azione amministrativa con la economicità della stessa ed il
- c) contenimento dei costi, utilizzando la diligenza del buon padre di famiglia (art.1176 codice civile);
- d) l'obbligo di garantire la parità di trattamento dei destinatari dell'azione amministrativa e dunque l'imparzialità e l'immagine dell'imparzialità;
- e) l'obbligo di garantire la massima collaborazione con altre Pubbliche Amministrazioni, con i colleghi e i cittadini;
- f) l'obbligo di garantire la correttezza, l'imparzialità e la lealtà nel comportamento verso i colleghi, i collaboratori e i destinatari dell'azione amministrativa

Articolo 5

Servizi e prestazioni erogati

L'Azienda diversifica la propria attività in relazione alla parte di struttura destinata all'attività residenziale e quella destinata ad appartamenti.

All'interno del servizio residenziale vengono garantite le seguenti prestazioni:

- **sanitarie:** assistenza infermieristica, assistenza medica, assistenza riabilitativa;
- **sociosanitarie;**
- animazione;
- assistenza psicologica;
- servizio di ristorazione;
- servizio di pulizia ambientale;
- servizio di lavanderia;
- servizio di manutenzione mobili ed immobili;

Prestazioni sanitarie

Le prestazioni sanitarie e sociosanitarie costituiscono il servizio fondamentale di assistenza fornito alle persone anziane accolte.

Alla persona in condizioni psicofisiche di autosufficienza totale o parziale è garantita l'assistenza sanitaria mediante l'operato dei medici di medicina generale e del personale infermieristico e della riabilitazione; le prestazioni terapeutiche, nonché la fornitura di alcuni presidi ed ausili.

Quota parte del costo dell'assistenza infermieristica e riabilitativa è rimborsato dall'Azienda per l'assistenza sanitaria n. 3 attraverso apposita convenzione e non viene contabilizzato nella retta di accoglienza richiesta all'ospite.

L'assistenza farmaceutica è a carico del Servizio Sanitario Regionale limitatamente ai farmaci di classe di rimborsabilità A, inseriti nel prontuario dell'A.A.S. n. 3.

L'assistenza medica specialistica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica sono garantite, in relazione alle necessità dei residenti, dall'Azienda per l'assistenza sanitaria n. 3.

L'assistenza infermieristica è garantita giornalmente da personale infermieristico.

Le prestazioni riabilitative, finalizzate al recupero e alla rieducazione funzionale o al mantenimento della condizione raggiunta, sono garantite da terapisti della riabilitazione.

Prestazioni sociosanitarie

Comprendono l'insieme delle attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base (ADL) e strumentali della vita quotidiana (IADL). Sono erogate secondo i parametri previsti dai regolamenti regionali dagli Operatori Socio Sanitari.

Servizi ausiliari

Sono rappresentati dal servizio di ristorazione, servizio di lavanderia e guardaroba, servizio di barbiere e parrucchiere, il servizio di custodia valori, il servizio tecnico-manutentivo.

Nessun onere aggiuntivo è richiesto per usufruire di detti servizi.

Il servizio di ristorazione è attivo tutti i giorni ed è affidato a una ditta esterna, la quale nei locali messi a disposizione dall'Azienda, ha il compito di preparare i principali pasti della giornata. Particolare attenzione viene posta nella definizione dei menù e nell'utilizzo delle materie prime. In caso di necessità possono essere disposte diete personalizzate.

Il servizio di lavanderia è affidato a ditta esterna, la quale provvede al noleggio, lavaggio e stiratura di tutta la biancheria piana. Il servizio di lavaggio e stiratura degli indumenti personali degli Ospiti-Clienti viene invece garantito dall'Azienda.

Per usufruire del servizio di lavanderia gli utenti dovranno applicare agli indumenti di loro proprietà l'etichetta (mediante etichetta apposta all'interno di ogni capo nella parte centrale superiore) riportante il nominativo.

L'Azienda non si assume responsabilità per lo smarrimento e deterioramento dei capi trattati dal servizio lavanderia. Si invita pertanto ad evitare di far lavare dalla lavanderia capi privi di identificazione e capi in tessuti delicati o che richiedano trattamenti particolarmente accurati.

La cura della persona è ulteriormente garantita dal servizio di barbiere e parrucchiere. Le prestazioni di routine sono già comprese nella retta, mentre è possibile accedere a pagamento a prestazioni più particolari, quali tinte e permanente.

Il servizio tecnico-manutentivo è incaricato di riparare e prevenire guasti e rotture.

Eventuali segnalazioni riguardanti malfunzionamenti o guasti devono essere effettuate all'infermiere di turno.

Gli Ospiti-Clienti che alloggiano negli appartamenti viene garantito, con costi posti a carico del canone di affitto, il servizio manutentivo e di lavanderia della biancheria piana. Dietro corresponsione di specifiche tariffe determinate annualmente con deliberazione dal Consiglio di Amministrazione, possono beneficiare dei servizi di ristorazione, lavaggio della biancheria personale e barbiere e parrucchiere.

L'Azienda assicura inoltre un servizio di custodia di valori e di denaro di modica entità.

Gli Ospiti-Clienti sono pertanto invitati ad utilizzare la cassaforte presente negli uffici amministrativi per depositare oggetti di valore e/o somme eccedenti le necessità giornaliere. Per usufruire di tale servizio è necessario rivolgersi all'Ufficio Amministrativo nell'orario di apertura al pubblico. Il dipendente incaricato del servizio rilascerà di volta in volta una regolare ricevuta a dimostrazione del deposito o del prelievo effettuato. L'Azienda non risponde degli ammanchi e/o smarrimenti di valori e somme non depositate.

In caso di decesso, il denaro ed i valori depositati e quanto altro rinvenuto presso l'unità di accoglienza saranno consegnati agli eredi legittimi, risultanti da idonea documentazione.

Il servizio di pulizia e sanificazione ambientale è affidato a un soggetto esterno ed è orientato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- garantire un livello qualificato di igiene e sanificazione ambientale;
- contribuire a mantenere in buon stato di conservazione dei beni mobili e dell'ambiente della residenza;
- garantire condizioni di comfort per gli Ospiti-Clienti e la soddisfazione degli utenti interni ed esterni;
- rispettare l'ambiente.

Prestazioni supplementari volontarie

L'Azienda permette agli Ospiti-Clienti che lo desiderino di fruire di prestazioni supplementari (da parte di familiari o assistenti alla persona) rispetto a quelle garantite e contemplate nella retta di accoglienza, purché siano volontarie e non riguardino alcuna delle mansioni di competenza del proprio personale e che si limitino a fornire particolari servizi di norma non erogati dall'Azienda (quali lettura di libri o giornali, compagnia o accompagnamento).

Le persone incaricate di fornire tale prestazioni devono essere preventivamente presentare all'Ufficio amministrativo la richiesta di autorizzazione. L'accettazione da parte dell'Azienda ha esclusivo valore di autorizzazione all'accesso nei locali della residenza e non stabilisce alcun tipo di rapporto funzionale o di dipendenza tra questa e la persona che fornisce la prestazione. La sottoscrizione del Modulo man leva l'Azienda da ogni responsabilità derivante dalle prestazioni erogate da tali persone e la autorizza a segnalare, all'ospite e ai parenti, ogni comportamento contrario all'impegno assunto e a invitarli a interrompere immediatamente il rapporto con la persona incaricata.

Articolo 6

Volontariato ed associazioni

L'Azienda favorisce e promuove l'apporto del volontariato e ne coordina l'intervento integrandolo con le attività e gli obiettivi aziendali.

Lo svolgimento di un'attività di volontariato deve essere preventivamente comunicata e autorizzata. La presentazione dell'istanza da parte di un'Associazione di volontariato o di liberi volontari, implica automaticamente l'accettazione delle norme di comportamento e di regolamentazione interna degli Ospiti e dei visitatori.

L'amministrazione ed il personale intrattengono con i volontari rapporti di reciproca collaborazione.

Le attività di volontariato presenti nell'Azienda sono regolate da apposite convenzioni stipulate con le Associazioni di volontariato.

Parte Seconda
MODALITA' DI ACCOGLIMENTO E DIMISSIONE

Articolo 7

Attività connesse all'accoglimento

Le attività connesse all'accoglimento degli utenti sono dirette per gli aspetti sanitari ed assistenziali dal Coordinatore socio-assistenziale.

Gli adempimenti amministrativi, quali la preparazione del contratto e l'acquisizione della documentazione, sono gestiti dall'Ufficio accettazione, attivo presso la sede della Casa Albergo dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 12 e il primo sabato del mese dalle ore 10 alle 12.

Il contratto è firmato, per parte dell'Azienda, dal Direttore Generale.

Articolo 8

Modalità di ingresso e di ammissione

L'ingresso nella Casa Albergo avviene a seguito di espressa volontà e libera e consapevole scelta del richiedente ovvero, in caso di sua impossibilità da parte di un parente, del suo amministratore di sostegno, curatore o tutore o in ultima istanza dal Sindaco del Comune di sua residenza.

L'accoglienza residenziale può essere temporanea o definitiva.

Le persone che desiderano essere ospitate devono presentare domanda di accoglimento, compilata su apposito stampato predisposto dall'Azienda (Modello A). Tale istanza può essere sottoscritta dall'interessato ovvero da un suo parente, amministratore di sostegno, curatore o tutore, dai responsabili dei servizi sociali territorialmente competenti o dal Sindaco del Comune di residenza, ai sensi della Legge 328/00.

Nel caso di domanda firmata dall'interessato viene richiesta la sottoscrizione da parte di un altro soggetto il quale si rende disponibile ad anticipare i pagamenti delle rette o del canone mensile del richiedente che si trovasse in difficoltà economiche.

Alla domanda di accoglimento nel servizio residenziale dovrà essere allegata una certificazione sanitaria sottoscritta dal medico di medicina generale.

La domanda, completa degli allegati previsti e debitamente sottoscritta, deve essere consegnata all'Ufficio accettazione per essere registrata al Protocollo generale dell'Azienda e nel Registro delle domande di accoglimento.

Al ricevimento della domanda di ammissione, l'Azienda provvederà a dare opportuna informazione, ai sensi dell'art. 6 c. 4 della legge 328/2000, al Comune di residenza del richiedente e a trasmettere i dati sanitari ed assistenziali all'Unità di Valutazione Distrettuale.

L'istanza ha validità dodici mesi, ed è più volte riconfermabile da parte dell'interessato prima di ciascuna scadenza, mediante semplice comunicazione scritta (Modello B allegato al presente Regolamento). Le domande scadute, non rinnovate, e quelle di coloro che abbiano rinunciato all'accoglimento perdono ogni efficacia.

Ai sensi dell'art. 8 della legge 241/90, il richiedente ha notizia dell'avvio del procedimento mediante una ricevuta consegnata dall'Ente e contenente la data, il numero di Protocollo, il numero progressivo attribuito alla richiesta, la data di scadenza e la firma dell'incaricato.

Articolo 9

Valutazione delle domande di accoglimento

Gli accoglimenti sono disposti in base ai principi generali di seguito elencati in ordine di priorità, comunque tenendo conto delle esigenze organizzative dell'Azienda:

1. l'esigenza di rispondere in modo tempestivo ed efficiente alle richieste di residenzialità dei servizi territoriali competenti a situazioni di elevata criticità, in un'ottica di integrazione e di rete dei servizi;
2. il criterio cronologico, compatibilmente con le particolari condizioni di salute del richiedente, con la disponibilità dei posti e con le esigenze e modalità organizzative della residenza.

L'esame e la valutazione dei casi critici del territorio, l'indicazione dei percorsi assistenziali e l'ordine di priorità che garantisce il rispetto dei summenzionati principi generali, sono effettuati dall'Unità di Valutazione Distrettuale (UVD). All'Unità di Valutazione Distrettuale partecipa, ai fini della valutazione dei bisogni assistenziali e di una prima elaborazione del programma di interventi, il Coordinatore socio-assistenziale.

Le richieste pervenute e valutate dall'UVD sono inserite in una Lista d'attesa suddivisa in quattro categorie, rispettivamente per sesso (maschi – femmine), per tipologia di servizio (residenziale – appartamenti).

Chiunque ne abbia interesse può richiedere all'Ufficio accoglienza la posizione della propria richiesta.

Articolo 10

Modalità di accoglimento

L'autorizzazione all'accoglimento è disposta dal Coordinatore socio-assistenziale.

Gli uffici provvederanno a contattare il soggetto che ha sottoscritto (richiedente) la domanda di accoglimento al recapito indicato nella domanda d'ingresso per comunicare la disponibilità del posto resosi libero.

Il richiedente è tenuto a confermare l'accettazione del posto entro le ore 12.00 del giorno successivo alla comunicazione della disponibilità.

Nel caso in cui la persona interessata all'ingresso in residenza, o chi per essa, non esprima parere favorevole o non sottoscriva il contratto di accoglienza, la richiesta potrà essere mantenuta in graduatoria ma il richiedente potrà essere contattato solo dopo trenta giorni dal rifiuto. Al terzo rifiuto la domanda sarà cancellata dalla lista d'attesa e qualora sussista ancora l'interesse all'accoglimento dovrà essere presentata una nuova istanza di accoglimento.

La rinuncia al posto deve essere comunicata per iscritto, ha carattere definitivo e comporta l'eliminazione dalla graduatoria della domanda e l'archiviazione della stessa.

La retta di accoglienza verrà applicata a partire dal giorno successivo alla conferma telefonica.

E' facoltà del richiedente chiedere che il posto venga riservato per un periodo non superiore a 20 giorni. In tal caso egli è tenuto a corrispondere la retta ridotta delle spese per la somministrazione dei pasti.

Il giorno successivo alla conferma telefonica il richiedente è tenuto a presentarsi presso l'Ufficio accettazione per la firma del contratto. In caso contrario egli perde il diritto al posto e all'inserimento nella Lista d'attesa.

Qualora, dopo la firma del contratto l'ospite, per qualsiasi motivo, non venga accolto nel servizio, si provvederà comunque a fatturare la retta per le giornate di prenotazione effettuate.

Articolo 11

Documentazione da consegnare al momento dell'accoglimento

All'atto dell'accoglimento nel servizio residenziale dovrà essere presentata la seguente documentazione:

1. **dichiarazione sostitutiva di certificazioni ai sensi dell'art. 46 del Dpr 445/2000 attestante lo stato di famiglia, la residenza, l'identificazione della paternità e della maternità, il codice fiscale – modulo fornito dall'Ente;**
2. **tessera sanitaria con eventuale esenzione ticket aggiornata;**

3. documento d'identità valido provvisto di foto;
4. versamento in c/cauzioni a termini del successivo articolo 29;
5. eventuale verbale di invalidità civile (o in mancanza copia della richiesta);
6. eventuale autorizzazione per fornitura di presidi sanitari;
7. altra documentazione sanitaria relativa alla storia clinica ed assistenziale.

All'atto dell'accoglimento negli appartamenti dovrà essere presentata la seguente documentazione:

1. dichiarazione sostitutiva di certificazioni ai sensi dell'art. 46 del Dpr 445/2000 attestante lo stato di famiglia, la residenza, l'identificazione della paternità e della maternità, il codice fiscale – modulo fornito dall'Ente;
2. tessera sanitaria con eventuale esenzione ticket aggiornata;
3. documento d'identità valido provvisto di foto;
4. versamento in c/cauzioni a termini del successivo articolo 29;
5. documentazione sanitaria relativa alla storia clinica ed assistenziale.

Qualora l'interessato non sia in grado di rendere l'autocertificazione di cui ai punti 1) i soggetti che abbiano diretta conoscenza degli stati e delle qualità personali richiesti, potranno certificarli mediante la dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, prevista dall'art. 47, c. 2 del Dpr 445/2000.

L'Azienda predispone la modulistica necessaria a rendere la dichiarazione sostitutiva di certificazioni o di atto di notorietà.

Gli Uffici amministrativi si attiveranno presso l'Anagrafe del Comune competente per ottenere i certificati attestanti le circostanze di cui al precedente punto 1) qualora il richiedente non sia in grado di autocertificarli e nessun altro soggetto ne abbia conoscenza.

Per quanto previsto dalla normativa relativa al regolamento anagrafico della popolazione residente il Direttore generale è tenuto a comunicare all'ufficio anagrafe del Comune di Villa Santina l'avvenuto accoglimento entro il termine di 20 giorni dalla data effettiva di entrata in residenza.

All'atto dell'accoglimento la persona che si impegna al pagamento delle rette è tenuto a firmare il contratto che disciplina il rapporto giuridico con l'Azienda.

Gli accoglimenti, salvo situazioni particolari, saranno effettuati al mattino in orario d'Ufficio.

Il giorno dell'ingresso la persona anziana dovrà, se possibile, essere accompagnato da un familiare o da una persona di riferimento per poter fornire ogni utile informazione sulle abitudini, condizioni di salute e consuetudini e per concordare le modalità idonee a favorire l'ambientamento. Al familiare o alla persona di riferimento vengono inoltre fornite tutte le necessarie informazioni per favorire il mantenimento del contatto (orari di visita, programmazione delle attività, visita degli spazi collettivi e del piano assegnato, ecc.).

Viene programmato un periodo iniziale di osservazione durante il quale si rilevano i bisogni assistenziali, le reazioni e i comportamenti rispetto al nuovo contesto e si raccolgono utili elementi per definire il Piano Assistenziale Individuale.

In occasione dell'accoglienza viene istituita per ogni Ospite:

1. **cartella amministrativa** contenente i dati anagrafici ed economici della persona ospitata, delle notizie essenziali relative alla procedura di accoglimento, alla permanenza in comunità;
2. **cartella sanitaria/infermieristica**: contenente le informazioni di carattere sanitario e del bisogno assistenziale della persona accolta.

Ai sensi delle disposizioni legislative in materia di protezione dei dati personali, l'Azienda è tenuta alla riservatezza e alla corretta conservazione delle informazioni e dei documenti personali dell'Ospite che siano conservati agli atti o delle quali si sia comunque venuti a conoscenza.

Articolo 12

La valutazione multidimensionale e il Piano Assistenziale Individuale

Per garantire una corretta valutazione del bisogno assistenziale e la predisposizione di un adeguato sistema di risposte entro 30 giorni dall'accoglimento dell'Ospite-Cliente nel servizio residenziale viene elaborato in sede multidisciplinare il Piano Assistenziale Individuale.

Il PAI comprende gli aspetti clinico-sanitari, la valutazione degli operatori che quotidianamente si prendono cura della persona anziana (per esempio, infermieri, OSS), gli interventi eventualmente necessari (per esempio, la valutazione degli interventi di riabilitazione o riattivazione a opera del fisioterapista). Evidenzia anche aspetti inerenti la sfera affettivo-relazionale e linguistico-comunicativa. La stesura avviene con il contributo di tutti gli operatori coinvolti (medici, infermieri, OSS, fisioterapisti, psicologo, ecc.). Sono chiaramente necessarie l'integrazione e la condivisione con il nucleo familiare. Il PAI individua gli obiettivi di cura e assistenza che l'équipe multidisciplinare che si prende carico della persona, intende perseguire. Tali obiettivi sono soggetti a verifica e adeguamento periodico e devono essere quindi misurabili e quantificabili.

Articolo 13

Accoglimenti temporanei

L'Azienda può accogliere nel servizio residenziale persone anziane per periodi di tempo limitato che non può essere inferiore ai 30 gg., con pagamento anticipato della retta per tutto il periodo di permanenza.

In alternativa a quanto indicato nel precedente punto può essere versata da parte dell'interessato la cauzione di cui al successivo art. 20 e la differenza al ricevimento della fattura.

Per gli accoglimenti temporanei gli interessati utilizzano la documentazione di cui al precedente articolo 5.

Articolo 14

Dimissioni

La dimissione dalla Residenza può avvenire per:

- volontà dell'Ospite-Cliente o dei suoi familiari o degli Enti che sostengono la retta di accoglienza;
- accertamento di patologie ritenute non congrue con l'organizzazione e con la tipologia di servizi offerti, che richiedono particolari interventi terapeutici o riabilitativi e non permettono l'ulteriore permanenza presso la residenza;
- problematiche comportamentali dell'Ospite-Cliente non compatibili e non congrue con la normale vita comunitaria all'interno della residenza, che permangano anche a seguito di reiterati richiami;
- violazione delle regole disciplinari vigenti;
- insolvenza nel pagamento delle rette dovute per un periodo superiore ai 60 giorni.

La dimissione di un Ospite-Cliente può avvenire inoltre nei seguenti casi:

- qualora dopo rinnovati richiami l'Ospite o i familiari, o le persone incaricate dai familiari di assistere gli Ospiti, mantengano un comportamento contrastante con le norme del presente regolamento, ovvero arrechino pregiudizio o grave disturbo agli ospiti ed alla comunità, oppure si rendano responsabili, ai danni di altri ospiti o del personale, di reati contro l'incolumità della persona;
- qualora l'anziano e/o i familiari non concordino con le prescrizioni mediche e seguano direttive diverse o personalistiche;
- qualora, pur avendo effettuato ogni utile tentativo di conciliazione tra le parti, il rapporto di fiducia sia venuto a mancare tra il Personale (Coordinatore socio-assistenziale, Infermieri ed OSS) ed i familiari.

Articolo 15

Dimissioni volontarie

Le dimissioni volontarie dell'Ospite-Cliente possono essere effettuate in qualsiasi momento e devono essere presentate dall'ospite stesso o da familiare di riferimento, dal tutore o altra persona autorizzata ad agire per suo conto o dall'Ente che ha presentato la richiesta di accoglienza, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, se accolto nel servizio residenziale, di almeno 30 giorni se ospitato negli appartamenti. In caso di mancato preavviso entro i termini summenzionati sarà applicata una penale corrispondente

- alla retta giornaliera di accoglienza moltiplicata per i giorni di mancato preavviso, se l'Ospite-Cliente è accolto nel servizio residenziale;
- alla retta mensile applicata se l'Ospite-Cliente è inserito in appartamento.

Articolo 16

Dimissioni non volontarie

Nei casi di dimissione non volontaria questa viene disposta, con provvedimento motivato, dalla Direzione dell'Azienda, previa effettuazione degli opportuni accertamenti e a seguito di consultazione con l'Equipe per la gestione integrata dei servizi (e ove ritenuto necessario con l'U.V.D.), con verifica delle soluzioni assistenziali alternative.

L'avvio del procedimento di dimissione viene comunicato all'Ospite-Cliente o suoi familiari o Enti di riferimento per consentire la partecipazione ed il contraddittorio con gli stessi e la ricerca della più idonea sistemazione possibile della persona in dimissione.

Una volta adottata, la decisione relativa all'allontanamento sarà comunicata all'Ospite e/o ai soggetti di riferimento con 15 giorni di anticipo.

Articolo 17

Assenze temporanee e conservazione del posto nel servizio residenziale

L'Ospite che desideri assentarsi per qualche giorno dal servizio residenziale o i famigliari che intendono accoglierlo presso altro domicilio dovranno darne comunicazione preventiva all'Ufficio amministrativo, indicando la durata dell'assenza ed il termine previsto per il rientro.

Resta inteso che, accogliendo la Residenza anche soggetti non autosufficienti, la volontà cosciente ed autonoma di allontanamento viene manifestata da parte dei parenti responsabili o dei tutori dell'Ospite.

In caso di assenza la retta giornaliera di accoglienza viene ridotta del 25%.

L'assenza temporanea volontaria o per ricovero ospedaliero dagli appartamenti non implica alcuna riduzione della retta mensile.

Articolo 18

Decesso

In caso di decesso di un ospite i famigliari o gli obbligati civilmente agli alimenti, ai sensi dell'articolo 433 del C.C., dovranno provvedere alle onoranze funebri e alla rimozione di tutti gli effetti personali entro 24 ore dal decesso. Gli stessi dovranno inoltre consentire, entro una settimana, all'Azienda di restituire gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto, agli effettivi aventi diritto, che abbiano presentato la documentazione necessaria alla loro individuazione.

Nel caso in cui non ci siano famigliari obbligati civilmente, si provvederà nelle forme previste dalla legge.

Trascorso tale termine l'Azienda declina ogni responsabilità per danni che possano derivare dal mancato ritiro degli stessi.

Parte terza

PERMANENZA NELLA RESIDENZA

Articolo 19

Assegnazione dell'unità dell'Ospite-Cliente

L'accogliimento comporta la sistemazione in stanze o in appartamenti utilizzati come stanze di degenza con il numero di posti letto prestabiliti, in relazione alla disponibilità di posti liberi ed alla retta fissata.

Nel servizio residenziale, ciascun Ospite dispone di un letto, un armadio e un comodino, che ha il dovere di mantenere in buono stato di conservazione. Analogo dovere è riferito alla propria stanza e agli spazi comuni, agli arredi e alle suppellettili, agli impianti e alle apparecchiature che vi sono installate.

L'Ospite-Cliente si adegnerà alle richieste e prescrizioni stabilite dall'Azienda, al fine di garantire la perfetta utilizzazione della Struttura nel suo complesso. A tal fine è tenuto a segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature e a consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dall'Azienda di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni. .

L'ospite dovrà risarcire all'Amministrazione i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza. Possono essere disposti dei trasferimenti all'interno della struttura, tenuto conto dell'interesse primario dell'Ospite, sentito il parere degli operatori e per decisione insindacabile del Coordinatore socio-assistenziale nei seguenti casi:

- variazione del livello di assistenza sanitaria;
- evoluzione delle necessità assistenziali e/o sanitarie della persona anziana;
- esigenze di riorganizzazione dei Nuclei assistenziali;
- difficoltà di convivenza tra Ospiti.

Articolo 20

Dotazione personale dell'Ospite-Cliente

Ciascun Ospite dovrà essere provvisto, fin dal momento del suo ingresso in Residenza, dei necessari articoli da toeletta per uso personale. Dovrà inoltre essere dotato di capi d'abbigliamento e di biancheria personale di suo gradimento, in numero sufficiente da consentire il cambio degli stessi in conformità al comune decoro. I familiari sono invitati a curare il necessario reintegro degli articoli da toeletta come pure a provvedere alla sostituzione degli indumenti non più utilizzabili e dovranno applicare su ciascun indumento il numero assegnato (mediante etichetta numerata apposta all'interno di ogni capo nella parte centrale superiore).

Articolo 21

Osservanza delle regole di convivenza, uscite e visite

Gli Ospiti accolti godono della più ampia libertà e del diritto di vivere liberamente all'interno della Residenza esprimendo la propria personalità e secondo il proprio stile di vita, nel pieno rispetto del proprio credo religioso e politico.

Le sole limitazioni sono quelle imposte dal loro stato psico-fisico, dal rispetto per gli altri Ospiti e dall'osservanza delle regole di comportamento e di civile convivenza indispensabili per il corretto svolgimento della vita comunitaria in Residenza.

Compatibilmente con il loro stato di salute, gli Ospiti possono uscire, sottoscrivendo l'apposito modulo, e nel caso in cui non siano in grado di autodeterminarsi, sotto responsabilità legale dei familiari, o di chi ne ha la tutela legale, previo accordo con il Responsabile Infermieristico e con l'autorizzazione della Direzione della struttura, indicando il recapito temporaneo e la data del rientro.

Articolo 22

Personalizzazione dell'ambiente

In accordo con la Direzione della struttura, ciascun Ospite può arredare la propria stanza con quadri, fotografie e piccoli arredi di proprietà personale, per personalizzarla e renderla maggiormente confortevole e gradevole.

Per il rispetto degli altri Ospiti e per evitare pericolo e disturbo i summenzionati oggetti non dovranno essere numerosi e ingombranti.

Nella propria stanza è inoltre consentito l'uso di apparecchi radio e audiovisivi che potranno essere collegati con gli impianti centralizzati (ove questi non sussistano si dovrà usufruire di antenna interna). Tali apparecchi

dovranno essere dotati di auricolari o di altri sistemi per l'ascolto individuale al fine di non arrecare disturbo agli altri Ospiti. L'utilizzo in orario dedicato al riposo è permesso ponendo particolare attenzione alla quiete e alle esigenze altrui.

Per ragioni di sicurezza è vietato in modo assoluto agli ospiti di far uso nella propria stanza di apparecchiature elettriche di qualsiasi tipo (ventilatori, fornelli, macchine da caffè, ecc.).

Non è consentito tenere in camera cibi e bevande che possano influire negativamente sulle condizioni di salute dell'Ospite-Cliente ed igieniche generali dell'ambiente.

Articolo 23

Permanenza negli appartamenti

L'accoglimento comporta la sistemazione in alloggi appartamenti con il numero di posti letto prestabiliti, in relazione alla richiesta presentata ed alla retta fissata.

L'alloggio è dotato di tutti gli impianti, gli arredi e le attrezzature necessarie. E' consentito all'Ospite-Cliente personalizzare l'appartamento con suppellettili e piccoli arredi di proprietà personale, per personalizzarlo e renderlo maggiormente confortevole e gradevole.

Negli appartamenti è inoltre consentito l'uso di apparecchi radio e audiovisivi il cui utilizzo è permesso ponendo particolare attenzione alla quiete e alle esigenze altrui.

L'Ospite-Cliente ha il dovere di mantenere in buono stato di conservazione gli arredi, le suppellettili, gli impianti e le apparecchiature che sono installate sia nell'appartamento che negli spazi comuni della struttura residenziale.

Gli Ospiti godono della più ampia libertà e del diritto di vivere liberamente all'interno dei loro appartamenti esprimendo la propria personalità e secondo il proprio stile di vita, nel pieno rispetto del proprio credo religioso e politico.

Le sole limitazioni sono quelle imposte dal loro stato psico-fisico, dal rispetto per gli altri Ospiti-Clienti e dall'osservanza delle regole di comportamento e di civile convivenza indispensabili per il corretto svolgimento della vita comunitaria in Residenza

E' consentito all'Ospite-Cliente assegnatario di appartamento accogliere, per brevi periodi, un conoscente o un familiare. In tal caso è tenuto ad informare preventivamente l'Ufficio amministrativo, il quale provvederà ad applicare una maggiorazione della retta corrispondente al 20% della quota giornaliera dovuta.

L'Ospite-Cliente è tenuto ad adeguarsi alle richieste e prescrizioni stabilite dall'Azienda, al fine di garantire la perfetta utilizzazione della Struttura nel suo complesso.

A tal fine è tenuto a segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature e a consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dall'Azienda di entrare nel proprio appartamento per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni. L'Ospite-Cliente dovrà risarcire all'Amministrazione i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza

Articolo 24

Norme di vita comunitaria e di civile convivenza

Nel rispetto delle esigenze della vita comunitaria gli Ospiti, i familiari e le assistenze esterne si impegnano a:

- adeguarsi alle disposizioni emanate dall'Azienda ed osservarne le regole igienico-sanitarie e di civile convivenza e a mantenere un comportamento rispettoso delle regole della convivenza in comunità.
- mantenere un comportamento rispettoso delle regole della convivenza in comunità e di buona educazione;
- evitare tutto ciò che può arrecare disturbo alla comunità (con particolare riguardo alle ore di riposo) o essere di intralcio al regolare funzionamento dei servizi;
- rispettare il Piano Assistenziale Individualizzato predisposto dall'equipe della Residenza al fine di rispondere adeguatamente ai bisogni dell'Ospite;

- collaborare con l'Azienda secondo un principio di integrazione delle risorse

La Direzione potrà richiamare l'Ospite al rispetto delle suddette norme, prima verbalmente, poi per iscritto. Dopo un secondo richiamo scritto, la Direzione può dimettere l'Ospite.

Articolo 25

Visitatori e famigliari

L'Azienda favorisce i rapporti dell'Ospite-Cliente con l'esterno, aiutandolo a mantenere i contatti con l'ambiente di provenienza e nello stesso tempo ad integrarsi nel nuovo contesto residenziale.

Gli Ospiti-Clienti possono ricevere visite indicativamente dalle 9.00 alle 20.00, salvo deroghe autorizzate dalla direzione della struttura. Tale orario può subire delle modifiche qualora vengono evidenziate esigenze assistenziali e familiari individuali. I visitatori dovranno attenersi il più possibile al rispetto della tranquillità e riservatezza nei confronti degli Ospiti presenti nella Residenza.

I visitatori sono tenuti ad osservare un comportamento consono all'ambiente e non devono in alcun modo turbare la tranquillità degli Ospiti. Essi devono astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione e al funzionamento dell'Azienda. In nessun caso devono appropriarsi di materiali, ausili o farmaci di proprietà dell'Azienda, qualora non esplicitamente autorizzati. Devono mantenere rapporti di reciproco rispetto con il personale, ricordando che eventuali reclami inerenti al servizio dovranno seguire la procedura indicata all'articolo 24.

Per evitare disagi agli Ospiti è indispensabile che i famigliari si attengano in modo scrupoloso a quanto prescritto dal medico curante in rapporto alla terapia ed alla dieta. Pertanto è assolutamente vietato consegnare farmaci direttamente agli Ospiti e in caso di necessità possono essere affidati all'infermiere di turno.

Analogamente, sia per garantire diete alimentari bilanciate e adeguate alle necessità individuali degli Ospiti-Clienti accolti nel servizio residenziale (in relazione a terapie in atto ed alle condizioni di salute), sia per tutelare la comunità residenziale (pericolo di tossinfezioni alimentari), è vietato per chiunque portare cibi cucinati a casa, senza preventiva autorizzazione da parte del Coordinatore socio-assistenziale.

A tutela degli Ospiti accolti nel servizio residenziale e delle responsabilità degli operatori nonché dell'organizzazione aziendale, ai visitatori e ai famigliari è fatto divieto di:

- intervenire nell'assistenza diretta agli ospiti (igiene, bagni assistiti, somministrazione di farmaci ecc.);
- intraprendere iniziative autonome nei confronti degli assistiti prima di aver consultato il personale sanitario della struttura;
- fare osservazioni o reclami al Personale di assistenza. Eventuali disguidi e /o controversie vanno sempre esposti al Coordinatore socio-assistenziale ed alla Direzione;
- divulgare informazioni sulle condizioni di salute degli Ospiti.

Articolo 26

Rapporti con gli operatori

L'Ospite-Cliente e i suoi famigliari sono tenuti ad intrattenere con gli operatori in servizio rapporti improntati al reciproco rispetto e comprensione non pretendendo da questi alcuna prestazione non prevista dal normale programma di lavoro.

Eventuali segnalazioni relative a comportamenti inadeguati dovranno essere immediatamente comunicate alla Direzione della struttura o al responsabile del servizio.

Non sono ammesse mance, compensi e regali di alcun tipo al personale da parte degli Ospiti e dei loro famigliari.

Articolo 27

Reclami relativi al servizio

L'Azienda garantisce il diritto degli Ospiti-Clienti e di tutti cittadini ad esprimere valutazioni, proposte e reclami sui propri servizi attraverso:

- segnalazione presentata al Coordinatore socio-assistenziale;
- utilizzazione delle apposite cassette, collocate nei locali dei servizi;
- segnalazioni al Direttore generale.

Sarà cura della Direzione adottare i provvedimenti necessari atti a rimuovere le criticità segnalate e a migliorare la qualità dei servizi erogati.

Le istanze, segnalazioni e suggerimenti degli Ospiti e dei loro familiari, ricevono una risposta di norma entro 10 giorni dal loro ricevimento.

Parte Quarta **RETTE E ALTRI ONERI A CARICO DELL'UTENZA**

Articolo 28 **Rette**

Le rette e gli altri oneri conseguenti all'ospitalità sono determinati entro il 31 dicembre di ogni anno con apposita deliberazione del Consiglio d'Amministrazione.

L'Azienda determina le rette per le seguenti categorie:

Cat. A – servizio residenziale scomposta al suo interno con sottoclassi legate al differente carico assistenziale

Cat. B - Appartamenti

L'individuazione definitiva della categoria assistenziale degli Ospiti-Clienti del servizio residenziale viene effettuata al termine di un periodo di osservazione non superiore al mese e comunque sulla base dell'esito della scheda VAL.GRAF o altro strumento di valutazione multidimensionale adottato dalla Regione Fvg.

Qualora il fabbisogno assistenziale risulti diverso da quello valutato al momento dell'accoglimento sarà modificata la categoria di bisogno e si procederà a darne opportuna comunicazione all'Ospite o alla persona di riferimento. Analoga procedura viene seguita in caso di mutamento delle sue condizioni di salute.

Le rette del servizio residenziale sono conteggiate a giorni interi di effettiva presenza e vanno corrisposte entro la trenta giorni dal ricevimento della fattura, al netto di eventuali contributi regionali, direttamente in contanti presso gli sportelli della Tesoreria dell'ente o mediante bonifico bancario presso la Tesoreria stessa. Sono a carico degli Ospiti-Clienti gli oneri per le visite e le cure specialistiche, per le prestazioni assistenziali in caso di ricoveri ospedalieri, nonché per trasporti effettuati dal Servizio Ambulanze della Croce Rossa e dal personale dell'Azienda disposti dal medico e non rimborsabili dal Servizio Sanitario Regionale.

Le rette degli appartamenti sono conteggiate in canoni mensili e vanno corrisposte entro la trenta giorni dal ricevimento della fattura, direttamente in contanti presso gli sportelli della Tesoreria dell'ente o mediante bonifico bancario presso la Tesoreria stessa.

Le rette di accoglienza poste a carico di Comuni o altri Enti pubblici il pagamento deve avvenire entro trenta giorni dal ricevimento della relativa fattura. Gli oneri relativi al trasporto degli Ospiti autosufficienti per visite o cure mediche presso altre strutture sono posti a carico degli stessi e sono fissati annualmente dal Consiglio di Amministrazione contestualmente alla determinazione delle rette.

Le spese extra (trasporti per motivi sanitari, ticket sanitari, spese postali o altre di carattere personale) vengono contabilizzate mensilmente ed inserite nella fattura del mese di riferimento.

Qualora il sottoscrittore del contratto di accoglienza non provveda al pagamento delle rette e delle spese entro il termine suindicato è facoltà dell'Azienda dimettere l'utente con le modalità previste dall'articolo 13 dopo aver trasferito in conto rette l'importo della cauzione.

Per i periodi di assenza dovuti a qualsiasi causa è possibile la conservazione del posto versando una quota giornaliera ridotta del 25%.

Le medesime modalità saranno applicate anche nel caso di uscite temporanee o di ricovero dell'Ospite-Cliente accolto nel servizio residenziale precedenti alle ore 11.00 e di rientri successivi alle ore 19.00.

Non è prevista alcuna riduzione in caso di assenze temporanee per qualsiasi causa dagli appartamenti.

E' possibile l'invio della fattura a chi ne faccia espressa richiesta tramite l'utilizzo della posta elettronica o altro sistema. A tal fine il contraente indicherà nel contratto il proprio indirizzo di posta elettronica dove saranno inviate a cura dell'Azienda le fatture mensili. Sarà cura del contraente informare tempestivamente eventuali variazioni dell'indirizzo di posta elettronica.

Articolo 29

Deposito cauzionale

Prima della sottoscrizione del contratto, dovrà essere versato un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità in vigore al momento della sottoscrizione del contratto.

Qualora i pagamenti delle rette di accoglienza non siano effettuati per due mesi consecutivi, il primo giorno del terzo mese non pagato, l'Azienda procederà ad incamerare il deposito cauzionale trasferendolo in conto retta. In tal caso il deposito cauzionale dovrà essere immediatamente reintegrato e qualora l'importo trattenuto non fosse sufficiente a coprire la somma scoperta si dovrà procedere alla contestuale regolarizzazione del debito residuo.

La cauzione potrà altresì essere utilizzata a titolo di rimborso dei danni subiti in caso di danneggiamento di materiale, mobili, biancheria, ecc. di proprietà dell'Azienda e/o di altri Ospiti.

In caso di dimissioni o decesso dell'Ospite-Cliente la cauzione verrà rimborsata a chi ha effettuato il versamento.

Nel caso di versamento effettuato dall'Ospite deceduto la cauzione verrà rimborsata agli eredi legittimi mediante produzione di idonea documentazione da parte di quest'ultimi.

In entrambi i casi la restituzione della cauzione avverrà previa verifica da parte degli Uffici amministrativi che tutti i pagamenti relativi all'accoglienza in Residenza dell'Ospite siano stati saldati.

La cauzione prevista dal presente articolo non è dovuta nel caso in cui vi sia un impegno da parte di un ente pubblico alla copertura totale della retta dell'ospite.

Nel caso in cui vi sia una compartecipazione da parte di un ente pubblico al pagamento della retta, la cauzione è dovuta da parte dell'ospite o del suo familiare in misura proporzionale alla quota di retta a proprio carico.

Parte quinta

DISPOSIZIONI CONCLUSIVE

Articolo 30

Accettazione del regolamento

Copia del presente Regolamento sarà consegnata all'atto della firma del contratto e sarà altresì messa a disposizione presso gli Uffici amministrativi per la consultazione da parte degli ospiti, dei loro familiari, del personale o di altri eventuali interessati.

L'accoglimento presso l'A.S.P. "Stati Uniti d'America" comporta la piena e completa accettazione del presente Regolamento e delle sue eventuali successive modifiche ed integrazioni

Articolo 31

Disposizioni in materia di trattamento di dati sensibili

Al momento dell'ingresso il parente e/o l'Ospite saranno informati in merito al D.Lgs. 196/2013 ed in seguito all'entrata in vigore del Regolamento UE nr. 679/2016 (normativa riguardante la privacy) e dovranno firmare l'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili (Modello C allegato al presente Regolamento).

In caso di diniego non si potrà dare corso all'accoglimento presso la Residenza.

Il Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Pubblica di servizi alla persona "Stati Uniti d'America", nella persona del suo Legale Rappresentante.

Il Responsabile del trattamento dei dati è il Coordinatore socio-assistenziale.

Articolo 32

Richiesta documentazione

La richiesta di documentazione dovrà essere formulata esclusivamente dall'interessato o da persona munita di apposita delega scritta utilizzando l'apposito Modello D allegato al presente Regolamento. Nel caso di documentazione riguardante Ospiti-Clienti deceduti la richiesta può essere effettuata solo dai legittimi eredi. Entro venti giorni dal ricevimento della richiesta l'Azienda provvederà a rilasciare copia della documentazione richiesta e nel caso di invio postale previo rimborso delle relative spese.

Articolo 33

Casi non regolamentati

Eventuali circostanze e situazioni non previsti dal presente Regolamento, saranno sottoposti all'esame del Consiglio d'Amministrazione che adotterà le dovute determinazioni.

Articolo 34

Norme transitorie

A seguito dell'entrata in vigore del presente provvedimento devono essere sottoscritti per tutti gli Ospiti-Clienti già accolti in Residenza i contratti di cui all'articolo 7.

Articolo 35

Allegati

I Modelli A, B, C e D costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Regolamento

Articolo 36

Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore il quindicesimo giorno successivo all'avvenuta pubblicazione della deliberazione del Consiglio di Amministrazione di sua approvazione.