



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA  
"San Valentino" – Città di Levico Terme

R.S.A. – Casa Soggiorno – Centro Diurno

# REGOLAMENTO INTERNO R.S.A.



Dasa-Rägister

EN ISO 9001:2008  
IQ-1105-09



Approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 147 dd. 24.07.1997 e  
successivamente modificato con deliberazione n. 2 dd. 15.01.2013



## Sommario

Premessa .....	3
Disposizioni generali.....	3
REGOLAMENTO .....	3
Art. 1 - Tipologia di servizio .....	3
Art. 2 - Ammissione.....	3
Art. 3 - Servizio di accoglienza e ingresso .....	4
Art. 4 - Diritti dei residenti .....	5
Art. 5 - Comportamento.....	5
Art. 6 - Divieti .....	5
Art. 7 - Norme di sicurezza e antincendio .....	5
Art. 8 - Reclami, suggerimenti e apprezzamenti .....	6
Art. 9 - Dotazione messa a disposizione del residente .....	6
Art. 10 - Doveri dei familiari o delle persone care .....	6
Art. 11 - Visitatori .....	7
Art. 12 – Retta .....	7
Art. 13 - Deposito cauzionale .....	7
Art. 14 - Pagamento della retta residenziale .....	7
Art. 15 - Rapporti patrimoniali .....	8
Art. 16 - Beni in custodia .....	8
Art. 17 - Inadempienza.....	8
Art. 18 - Gestione delle attività .....	8
Art. 19 - Autonomia.....	9
Art. 20 - Flessibilità degli orari.....	9
Art. 21 - Riservatezza.....	9
Art. 22 - Libertà di culto .....	9
Art. 23 - Autonomia economica .....	9
Art. 24 - Presenza dei vertici istituzionali.....	9
Art. 25 - Espletamento pratiche amministrative.....	9
Art. 26 - Visite specialistiche .....	10
Art. 27 - Trasporti .....	10
Art. 28 - Ristorazione.....	10
Art. 29 - Facilitazioni nelle relazioni .....	10
Art. 30 - Corredo personale.....	11
Art. 31 - Assicurazione.....	11
Art. 32 - Volontariato .....	11
Art. 33 - Assistenza privata.....	12
Art. 34 - Posto in stanza da letto.....	12
Art. 35 - Personalizzazione della stanza da letto.....	12
Art. 37 – Sottoscrizione contratto.....	12
Art. 38 – Dimissione del residente .....	12
Art. 39 – Decesso del residente .....	13
Art. 40 – Accettazione del Regolamento.....	13
Art. 41 – Modifiche del Regolamento .....	13
Art. 42 – Casi non regolamentati .....	13
Art. 43 – Infrazioni.....	13
Art. 44 – Entrata in vigore .....	13
ALLEGATO – CONTRATTO DI SERVIZIO .....	14



### **Premessa**

Il presente regolamento disciplina in che modo l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "San Valentino" – Città di Levico Terme eroga il servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA).

### **Disposizioni generali**

Attraverso il regolamento interno l'Azienda si prefigge i seguenti scopi:

- Stabilire i diritti e i doveri e le norme di comportamento degli utenti
- Illustrare a tutti i fruitori dei servizi le modalità di gestione dei servizi

Tutti gli utenti sono tenuti ad attenersi scrupolosamente al rispetto delle norme contenute nel presente regolamento. Qualora si verificassero inosservanze e/o inadempienze saranno intraprese azioni di richiamo da parte del Direttore. Se i comportamenti inadeguati dovessero ripetersi in modo tale da arrecare nocumento agli altri utenti e/o allo svolgimento del servizio si procederà, in accordo con l'UVM territoriale, se residenti, all'allontanamento degli inadempienti.

## **REGOLAMENTO**

### **Art. 1 - Tipologia di servizio**

La Residenza sanitaria assistenziale, di seguito denominata R.S.A., è una struttura residenziale nella quale vengono erogati servizio socio sanitari integrati e servizi socio assistenziali a prevalente valenza sanitaria. Essa risponde a bisogni, richiedenti trattamenti continui, di anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, nonché di persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche.

La R.S.A. eroga i seguenti servizi:

- a) assistenza sanitaria medica e infermieristica generale e specialistica;
- b) trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona residente con attenzione alla prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
- c) assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- d) attività sociali e animative e sostegno psicologico volte alla riattivazione psico-cognitiva-sociale
- e) servizi generali e alberghieri (manutenzioni, ristorazione, guardaroba/lavanderia, riordino della stanza, rifacimento del letto, pulizie ambientali, espletamento pratiche amministrative);
- f) servizio trasporto.

La R.S.A. è strutturata su tre edifici sviluppati su quattro piani (Parte antica – Corpo centrale – Padiglione Silvio Libardoni) ed è organizzata per nuclei modulari da circa 20 posti letto.

All'interno della R.S.A. è presente un Nucleo Assistenziale Riabilitativo Complesso di circa 20 posti per la cura e l'assistenza a persone affette da demenza con gravi problemi comportamentali denominato *l'Orizzonte*.

### **Art. 2 - Ammissione**

L'ammissione delle persone non autosufficienti in R.S.A. avviene secondo le seguenti modalità:

- a) per le persone residenti in provincia di Trento, l'ammissione avviene nel limite dei posti negoziati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, a seguito di valutazione e dichiarazione della non autosufficienza e della non assistibilità a domicilio da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.) territoriale, secondo la normativa provinciale in vigore;

- b) per le persone residenti in altre Regioni o Province autonome, nel limite dei posti eventualmente convenzionati con le stesse, secondo le modalità disciplinate dalle singole convenzioni e previa eventuale valutazione della non autosufficienza da parte dell'organismo di valutazione a ciò deputato dalla Regione o Provincia autonoma di provenienza;
- c) per le persone residenti in Regioni o Province autonome non specificamente convenzionate, nel limite degli eventuali posti residui, previa valutazione della non autosufficienza da parte dell'Equipe multidisciplinare interna della R.S.A. e con onere a carico del richiedente della quota sanitaria giornaliera per l'assistenza agli utenti extraprovinciali, nel limite fissato annualmente dalle direttive provinciali per le R.S.A., in aggiunta alla retta residenziale stabilita per i residenti.

L'ammissione in R.S.A., salvo casi eccezionali di motivata urgenza, è comunque subordinata all'espletamento delle procedure amministrative a garanzia della copertura finanziaria della retta residenziale ed alla trasmissione da parte della competente Unità di Valutazione della scheda di valutazione individuale dell'utente.

Al momento dell'ammissione, previa informazione sui servizi e consegna della Carta dei Servizi, viene attivata la procedura per la predisposizione di un piano di assistenza individualizzato (PAI) basato sulle risultanze della scheda di valutazione trasmessa dalla competente Unità di valutazione, delle eventuali valutazioni effettuate all'interno e di un periodo di osservazione diretta dell'utente da parte dell'équipe della struttura. Il PAI viene redatto dall'Equipe multidisciplinare interna, prevedendo forme di partecipazione da parte del residente e/o suoi familiari. Il termine per la predisposizione del piano di assistenza individualizzato è definito nella Carta dei Servizi dell'Azienda.

### **Art. 3 - Servizio di accoglienza e ingresso**

A seguito della comunicazione del nominativo da parte dell'U.V.M., l'Azienda comunica telefonicamente all'interessato o alla persona referente la disponibilità del posto letto. Entro il giorno stesso della comunicazione l'interessato dovrà confermare o rifiutare l'accettazione del posto. L'effettivo ingresso della persona può avvenire dal momento in cui l'Azienda rende disponibile il posto letto. Nell'eventualità che l'ingresso sia posticipato su richiesta della persona interessata, o per cause di forza maggiore, la stessa è tenuta al pagamento della tariffa per prenotazione posto letto che viene stabilita annualmente con deliberazione del Consiglio di Amministrazione.

Prima dell'ingresso sarà effettuato tempestivamente un colloquio con il residente e/o con il familiare referente per illustrare l'organizzazione dei servizi e per raccogliere informazioni di tipo sociale, assistenziale e sanitario, a completamento di quanto comunicato dall'UVM, utili alla pianificazione dei primi interventi assistenziali e per la redazione del PAI.

Il colloquio è suddiviso in due momenti:

- una prima parte, gestita dall'Ufficio per i Residenti, riguarda l'espletamento di pratiche amministrative e la richiesta della documentazione necessaria per l'ingresso in struttura del residente. I documenti necessari sono: carta d'identità, tessera sanitaria, tessera d'esenzione (al fine di evitare addebiti di prestazioni fornite dal Servizio Sanitario Provinciale), copia eventuale decreto d'invalidità, copia eventuale nomina di amministratore di sostegno/tutore;
- una seconda parte, gestita dal Coordinatore dei Servizi, è volta alla raccolta di informazioni di tipo sanitario e socio-assistenziali. Si richiede, per il giorno dell'ingresso, la seguente documentazione: sintesi clinica redatta dal medico curante, scheda terapia farmacologica aggiornata al momento dell'ingresso, dichiarazione del medico curante relativa alla vaccinazione antipneumococcica, documentazione clinica in possesso, eventuali autorizzazioni per ausili (carrozzine, deambulatori).

In occasione del colloquio sarà consegnato l'elenco degli indumenti necessari a costituire il corredo personale del residente. Al fine di permettere l'apposizione di un contrassegno di riconoscimento, è necessario che gli indumenti siano consegnati con sollecitudine prima dell'ingresso.

Per facilitare i rapporti tra Azienda e residente viene richiesta l'individuazione di un'unica persona di riferimento. Tale scelta deve essere condivisa all'interno della rete familiare e/o amicale; nel corso della permanenza del residente presso la RSA è possibile variare la persona di riferimento a seguito di comunicazione da parte del precedente referente e di accettazione da parte del nuovo.

#### **Art. 4 - Diritti dei residenti**

Ogni residente ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze, ad una corretta valutazione dei suoi problemi e delle sue capacità e ad un'assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni. Le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza pur nell'ottica di interventi personalizzati. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche.

L'A.P.S.P. si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni possibile disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi per i residenti e loro familiari e darvi immediata soluzione.

#### **Art. 5 - Comportamento**

Durante la permanenza nella R.S.A. i residenti in grado di intendere e di volere sono tenuti ad adottare un comportamento decoroso e rispettoso dei diritti e delle esigenze di tutte le persone presenti nella R.S.A. e dei loro beni e devono altresì avere cura dei beni di proprietà dell'Azienda.

La persona che arreca ripetutamente disturbo alle persone residenti o si rende responsabile di atti di violenza nei confronti delle stesse o del personale o di chiunque presente nella struttura ed ostacola il buon andamento del Servizio, potrà, in accordo con l'U.V.M. territoriale, essere dimesso dalla R.S.A. con motivato provvedimento del Consiglio di Amministrazione.

Di eventuali danni causati il responsabile sarà tenuto a rispondere a norma di Legge.

#### **Art. 6 - Divieti**

E' vietato somministrare ai residenti all'interno della R.S.A. cibi o bevande di qualsiasi tipo e natura né somministrare alcun tipo di farmaco provenienti dall'esterno, senza la preventiva autorizzazione del personale sanitario, al fine di poter effettuare un maggior controllo dell'alimentazione del residente e prevenire inoltre eventuali interazioni con le terapie in corso.

I residenti ed i loro familiari sono tenuti a rispettare tutte le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica.

All'interno della R.S.A. sono applicate le vigenti disposizioni di Legge in ordine al divieto di fumare. Tutti sono tenuti al rispetto di tale normativa nei locali in cui sono esposti gli appositi cartelli di divieto. E' consentito invece fumare nell'apposta saletta per fumatori situata al primo piano del Padiglione Silvio Libardoni (zona cavedio).

Ai contravventori saranno applicate le sanzioni di Legge.

#### **Art. 7 - Norme di sicurezza e antincendio**

Al fine della prevenzione degli incendi i residenti sono tenuti ad adeguarsi alle disposizioni previste in materia, ed in particolare:

- non fare uso di fiamme libere, come fornelli o stufe di qualsiasi tipo
- non gettare nei cestini mozziconi di sigaretta e materiali infiammabili
- non utilizzare apparecchi riscaldanti, quali termocoperte, fornelli e ferri da stiro.

In caso di emergenza (presenza di fumo o incendio in atto) i residenti, i loro familiari e tutti i visitatori devono immediatamente avvisare il personale in servizio. Essi sono inoltre tenuti a collaborare ai fini dell'applicazione delle norme di sicurezza e prevenzione incendi rispettando le indicazioni e le direttive imposte dalla Direzione.

#### **Art. 8 - Reclami, suggerimenti e apprezzamenti**

È considerata essenziale la funzione di tutela nei confronti dei residenti attraverso la possibilità di sporgere reclami sui disservizi. Le segnalazioni sono utili all'Organizzazione al fine di renderla consapevole e di comprendere i problemi esistenti e per poter provvedere al miglioramento del servizio erogato.

Il residente e il familiare possono in qualsiasi momento presentare reclamo, fare segnalazione e portare suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione dell'Azienda
- compilazione del modulo, allegato alla Carta dei Servizi, disponibile anche presso l'U.R.P. o nell'espositore posto all'ingresso della sede aziendale
- segnalando direttamente, o telefonicamente, il disservizio agli operatori della struttura
- inviando un fax firmato o una e-mail alla segreteria generale dell'Azienda.

Tutti i reclami verranno presi in carico dalla Direzione ad esclusione di quelli presentati in forma anonima, saranno sottoposti ad attenta valutazione al fine di stabilirne fondatezza, cause ed eventuali azioni correttive da intraprendere. Ad ogni reclamo seguirà l'elaborazione di una risposta direttamente all'interessato nella forma che sarà ritenuta di volta in volta più idonea.

#### **Art. 9 - Dotazione messa a disposizione del residente**

Il residente ha il dovere di mantenere in buono stato quanto messo a sua disposizione dall'A.P.S.P., così come la stanza e gli spazi comuni, gli arredi, le suppellettili, gli impianti e le apparecchiature che vi sono installate, adeguandosi alle richieste e prescrizioni stabilite dall'A.P.S.P. al fine di garantirne il corretto utilizzo.

A tal fine il residente in grado di intendere e volere ha l'obbligo di segnalare al personale l'eventuale malfunzionamento degli impianti e delle apparecchiature e di consentire al personale addetto ed a qualsiasi persona incaricata dall'A.P.S.P. di entrare nella stanza per provvedere a controlli e riparazioni. Gli interventi di manutenzione e riparazione sono consentiti alle sole persone incaricate dall'A.P.S.P.

Il residente e/o i familiari sono tenuti a risarcire l'Azienda per danni arrecati causa propria incuria e omissione.

#### **Art. 10 - Doveri dei familiari o delle persone care**

I familiari e/o le persone care sono tenute a:

- non asportare materiale, attrezzature, ausili di qualsiasi genere, suppellettili, prodotti o alimenti di proprietà dell'Azienda
- rispettare le indicazioni del personale infermieristico e/o assistenziale in merito a diete, farmaci e quant'altro abbia impatto diretto sulla gestione del residente.

Il familiare o la persona referente è altresì tenuto a:

- garantire la disponibilità di capi di abbigliamento puliti, decorosi, adeguati alle esigenze del residente
- garantire la disponibilità di quanto necessario al residente per la propria cura, su richiesta dell'A.P.S.P.



L'intervento della famiglia può altresì avvenire a supporto delle attività socio-assistenziali; per tale presenza l'A.P.S.P. è esonerata da qualsiasi responsabilità conseguente ad eventuali danni arrecati dai familiari o dalle persone care del residente nell'ambito della struttura.

### **Art. 11 - Visitatori**

I residenti possono ricevere visite da chiunque, nel rispetto di quanto previsto all'art. 19.

I visitatori sono invitati a rispettare le indicazioni del personale in servizio, astenendosi dal prendere iniziative senza la necessaria autorizzazione. Inoltre sono tenuti al rispetto delle norme previste dal presente regolamento.

### **Art. 12 – Retta**

A norma di quanto previsto dall'art. 13 dello Statuto aziendale, le rette residenziali e la quota di riduzione delle rette residenziali in caso di assenza vengono determinate di anno in anno con deliberazione del Consiglio di Amministrazione, tenendo conto della spesa complessiva attinente alla gestione.

Eventuali servizi non previsti per la generalità dei residenti potranno essere forniti con l'applicazione di tariffe aggiuntive calcolate sulla base dei relativi costi.

Ai fini del pagamento della retta residenziale, prima dell'ingresso del nuovo residente, l'Azienda acquisisce:

- impegnativa di pagamento della retta residenziale ed eventuali altri oneri aggiuntivi sottoscritta dal residente e/o dalle persone tenute agli alimenti ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile;
- eventuale atto d'impegno dell'amministrazione comunale di riferimento in caso di persone che non hanno sufficiente reddito personale e che hanno parenti tenuti all'obbligo degli alimenti che versano in condizione di indigenza;
- versamento di un deposito cauzionale.

### **Art. 13 - Deposito cauzionale**

L'Azienda richiede al momento dell'ingresso di un nuovo residente il versamento di un deposito cauzionale, determinato ogni anno dal Consiglio di Amministrazione, in sede di approvazione della retta residenziale. Tale versamento dovrà essere effettuato dal residente o dalle persone obbligate agli alimenti entro il termine massimo di 7 giorni a partire dalla data di accettazione del posto letto.

Il deposito cauzionale verrà restituito al momento della dimissione, senza interessi, previo saldo di quanto dovuto alla persona versante.

Non sono tenuti all'obbligo del versamento del deposito cauzionale i residenti accolti in RSA per periodi di sollievo o per i quali è previsto l'intervento del Comune di residenza.

### **Art. 14 - Pagamento della retta residenziale**

La retta, addebitata, di norma, con cadenza mensile, deve essere versata dai soggetti obbligati, nel termine di 30 giorni dalla data della distinta.

Tale termine è fissato in 60 giorni nel caso di pagamento da parte dei Comuni o di altri Enti obbligati.

In caso di ritardo verranno conteggiati ed addebitati agli inadempienti gli interessi di mora, legalmente previsti, a partire dal 1° giorno successivo alla scadenza e fino alla data del versamento.

Se l'inadempienza da parte dei privati si protrae oltre i 90 giorni l'Azienda provvederà ad addebitare le somme non riscosse e le rette relative alle successive mensilità al Comune di riferimento. Trascorsi ulteriori 60 giorni senza positivo riscontro l'Azienda, potrà procedere, in accordo con l'UVM territoriale, alle dimissioni del residente, fatta salva comunque la facoltà di adire le vie legali per il recupero del credito maturato.

In caso di assenza temporanea per qualsiasi motivo (ricovero ospedaliero o altro), salvo diversa comunicazione dei residenti o del familiare referente, l'Azienda provvede alla conservazione del posto letto. In tal caso viene applicata, per i giorni di assenza, una retta ridotta, stabilità di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione.

#### **Art. 15 - Rapporti patrimoniali**

L'Azienda rimane estranea a qualsiasi rapporto patrimoniale tra le persone residenti e i terzi.

Non si assume per tanto alcuna responsabilità né alcun onere per quanto concerne la trattazione di pratiche patrimoniali, fiscali e giuridiche in genere di competenza dei residenti stessi.

L'Azienda rimane pure estranea agli accordi ed alle successive determinazioni fra i residenti, i familiari ed il Comune di residenza prima dell'ingresso in R.S.A. per quanto attiene l'eventuale intervento del Comune stesso e le quote a carico dei rispettivi obbligati per il regolare pagamento delle rette. Tali determinazioni verranno comunicate dal residente o dal familiare referente o dal Comune interessato all'Azienda che ne curerà l'esatto rispetto.

#### **Art. 16 - Beni in custodia**

L'Azienda risponde per le cose portate dai residenti nella R.S.A. e consegnate all'Amministrazione e dalla stessa assunte in custodia. Non risponde invece per il deterioramento dei beni derivanti dal normale uso degli stessi.

L'Azienda si riserva di non accettare in carico beni di particolare valore. L'Azienda declina ogni responsabilità per denaro e valori conservati personalmente nelle stanze dei residenti o negli altri ambienti residenziali.

Su richiesta del residente possono essere depositate a custodia in cassaforte piccole somme di denaro e/o libretti di deposito a risparmio mediante sottoscrizione di apposita dichiarazione – autorizzazione sottoscritta dal titolare del libretto stesso e controfirmata dall'addetto dell' Ufficio per i residenti. In caso di decesso di persona con retta a carico del Comune di residenza le somme disponibili in custodia verranno rimesse nella disponibilità del Comune stesso.

#### **Art. 17 - Inadempienza**

L'inadempienza degli obblighi di cui agli articoli 13 e 14 implica la non accettazione presso l'Azienda.

#### **Art. 18 - Gestione delle attività**

Ogni persona residente nella R.S.A. ha diritto a fruire di tutti i servizi erogati dall'Azienda per quella tipologia di Servizio, quali indicati all'art. 1 del presente Regolamento.

L'Azienda, pur perseguendo l'obiettivo del mantenimento e dello sviluppo delle capacità residue della persona e della conservazione il più a lungo possibile della propria indipendenza e autonomia, provvede all'assistenza delle persone residenti in maniera completa, personalizzata, diversificata e continuativa.

A tal fine dispone di personale dipendente e/o contrattuale, appartenente alle diverse figure professionali di cui si compone il contingente organico (Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori Socio Sanitari, Educatori Professionali, Animatori e altre figure professionali) in grado di assicurare il pieno svolgimento dei suddetti servizi in favore di tutte le persone residenti.

L'attività della R.S.A. si svolge in stretta collaborazione con la famiglia e secondo lo spirito della "rete assistenziale" integrata con tutti i soggetti che operano nel campo dell'assistenza e con il volontariato.

#### **Art. 19 - Autonomia**

L'A.P.S.P. San Valentino è struttura aperta. Ai residenti è assicurata la massima libertà di movimento, salvo i casi esplicitamente rilevati e comunicati all'Azienda dai competenti organi giudiziari e sanitari. Per ragioni di sicurezza, prima di uscire dalla struttura i residenti o i familiari devono darne comunicazione all'Infermiere professionale del nucleo di appartenenza.

L'A.P.S.P. non risponde di eventuali danni arrecati a se stessi o a terzi durante le uscite individuali effettuate spontaneamente dagli stessi anche se preventivamente comunicate.

Per necessità organizzative e di sicurezza l'orario di apertura delle porte è fissato dalle ore 7.00 alle ore 20.30. Le visite fuori orario sono comunque possibili nel rispetto delle esigenze dei singoli residenti.

L'Azienda può limitare l'accesso ai visitatori in casi particolari nei quali vengano ravvisate ragioni di sicurezza, di servizio o a seguito di specifiche richieste del residente.

#### **Art. 20 - Flessibilità degli orari**

L'Azienda nel rispetto del principio della flessibilità e della personalizzazione, compatibilmente con le esigenze organizzative, si impegna ad esaudire richieste particolari di residenti e/o familiari di modifica dell'orario di effettuazione delle varie attività.

#### **Art. 21 - Riservatezza**

Nel rispetto della riservatezza, secondo le disposizioni di legge, è garantito il massimo riserbo nella gestione di tutti i dati relativi al residente. Eventuali informazioni relative allo stato di salute dei residenti possono essere rilasciate solo agli interessati o alla persona indicata come referente.

La riservatezza è garantita anche nell'espletamento di tutte le attività sanitarie e/o assistenziali.

#### **Art. 22 - Libertà di culto**

L'A.P.S.P. assicura e tutela la libertà di culto a tutti i residenti nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy. L'Azienda si impegna a garantire a tutti i residenti la possibilità di riflessione e raccoglimento predisponendo, compatibilmente con i limiti strutturali e organizzativi, idonei spazi per la professione del proprio culto.

#### **Art. 23 - Autonomia economica**

Ogni residente è autonomo nella gestione del proprio denaro e valori. Per coloro la cui capacità è solo parziale o limitata l'Azienda assicura idonee modalità di sostegno e tutela.

#### **Art. 24 - Presenza dei vertici istituzionali**

Il Presidente e il Direttore sono disponibili a ricevere residenti, familiari, personale dipendente e cittadini in ogni momento, se possibile quando presenti in Azienda, o previo appuntamento presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

#### **Art. 25 - Espletamento pratiche amministrative**

L'Ufficio per i Residenti è a disposizione di residenti e/o dei familiari per l'espletamento di pratiche amministrative quali carta d'identità, cambio di residenza, certificati, richieste visita di invalidità.

All'Ufficio per i Residenti, durante la permanenza e dopo la dimissione, possono essere richiesti documentazione e certificazioni sanitarie relativi alla degenza, previo rimborso dei costi di riproduzione.

### **Art. 26 - Visite specialistiche**

La prenotazione delle visite specialistiche programmate all'interno della struttura è di competenza degli Infermieri. Per visite specialistiche ed esami strumentali da eseguirsi esternamente alla struttura e per eventuali ricoveri ospedalieri, è richiesta la presenza di un familiare o di una persona di fiducia. Al fine di facilitare la famiglia in questo compito, le date e gli orari degli appuntamenti saranno comunicati, per quanto possibile, in maniera tempestiva alla persona referente. In caso di impossibilità da parte della rete familiare/amicale, l'Azienda garantisce l'accompagnamento con proprio personale o avvalendosi di volontari.

L'Azienda provvede, se necessario, al trasporto con mezzo proprio o alla prenotazione dell'ambulanza.

### **Art. 27 - Trasporti**

Oltre ai trasporti sanitari garantiti dal Servizio trasporto infermi dell'APSS, l'Azienda assicura ai residenti i trasporti sanitari gratuiti con i propri mezzi nel caso gli stessi debbano sottoporsi a prestazioni sanitarie, ricovero/dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati e in caso di trasferimenti tra R.S.A., nell'ambito territoriale della Provincia di Trento.

L'Azienda assicura inoltre la possibilità di usufruire, a titolo oneroso, del servizio di trasporto anche per esigenze personali del residente, compatibilmente con la disponibilità dei propri mezzi e risorse. In tali casi verrà addebitata la tariffa del servizio trasporto determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione sulla base della distanza chilometrica percorsa e del costo medio dell'autista conteggiato in frazioni di ora con arrotondamento per eccesso alla mezz'ora.

### **Art. 28 - Ristorazione**

L'Azienda fornisce un servizio di ristorazione rispettoso dei corretti principi dietetici e di esigenze derivanti da specifiche patologie. I residenti hanno facoltà di scelta del menù tra quelli quotidianamente predisposti per la generalità degli utenti dei Servizi dell'Azienda. Nell'ottica della personalizzazione del menù vengono prese in considerazione, se organizzativamente sostenibili, richieste del singolo. I pasti sono serviti in orari prestabiliti presso la sala ristorante, per le persone in grado di recarsi autonomamente in sala e autonomi nell'alimentazione, o presso le salette di ogni Nucleo per le persone che necessitano di assistenza. In caso di degenza a letto i pasti sono serviti in stanza. Per l'assunzione del cibo, ove necessaria, sarà prestata adeguata assistenza da parte del personale della R.S.A.

### **Art. 29 - Facilitazioni nelle relazioni**

Al fine di mantenere e facilitare i legami con la rete familiare e amicale è data l'opportunità ad ogni residente di invitare a pranzo persone a lui gradite in numero di 2 pasti al mese senza alcun addebito. Eventuali accessi superiori al limite sopra indicato possono essere ammessi, compatibilmente con le possibilità organizzative del Servizio, dietro pagamento del corrispettivo previsto per il pasto, stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

La presenza di familiari, al momento del pasto, è altresì facilitata in occasione delle festività. Il numero dei familiari ammessi è concordato di volta in volta con il servizio Coordinamento in ragione delle possibilità organizzative.

L'Azienda è a disposizione per l'organizzazione di momenti conviviali in occasione di ricorrenze private.

Sempre nell'ottica della facilitazione delle relazioni i residenti possono assentarsi dalla RSA, su richiesta propria o dei familiari, per un periodo da trascorrere presso di loro.

In tali casi, per i residenti in via definitiva viene conservato il posto letto fino ad un totale massimo di 14 giorni nel corso dell'anno in esenzione completa dall'addebito della retta residenziale. Per assenze oltre detto limite e per i residenti in via temporanea (sollevio) verrà applicata la retta ridotta, nella misura stabilita di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione, come già previsto all'art. 12

Durante il soggiorno presso i familiari cessa ogni responsabilità da parte dell'Azienda per eventuali danni subiti o provocati dai residenti.

### **Art. 30 - Corredo personale**

Durante la permanenza in RSA ogni residente è tenuto a predisporre il proprio corredo personale nelle quantità e con le caratteristiche richieste dall'Azienda. In riferimento a quanto previsto all'art. 3, il corredo va sempre consegnato al Servizio Guardaroba-lavanderia sia al momento dell'ingresso sia per eventuali reintegri per permettere l'apposizione del contrassegno. L'Azienda declina ogni responsabilità per i capi di biancheria smarriti per mancanza di contrassegno e/o rovinati durante il lavaggio in quanto non conformi alle caratteristiche richieste. Nel caso in cui gli indumenti vengano danneggiati o smarriti per cause imputabili all'Azienda, la stessa provvede al rimborso del relativo costo.

Le persone di riferimento sono chiamate ad assicurare il necessario reintegro degli indumenti.

### **Art. 31 - Assicurazione**

L'Azienda è coperta da assicurazione Responsabilità civile verso Terzi (R.C.T.) per danni causati ai residenti e/o agli effetti personali degli stessi derivanti da una responsabilità diretta dell'A.P.S.P.. Qualsiasi danno causato a terzi dal residente o da altro soggetto estraneo all'organizzazione, nell'ambito della sua autonomia e libertà personale, non implica né comporta alcuna responsabilità presente o futura per l'A.P.S.P.

### **Art. 32 - Volontariato**

L'Azienda, favorisce e promuove l'attività del volontariato all'interno della R.S.A. a supporto dei servizi per il benessere della persona residente.

La formulazione dei programmi e l'organizzazione delle modalità di svolgimento di tale attività si realizzano con il coinvolgimento dei volontari, con la supervisione ed il coordinamento del Servizio sociale e animazione. A tal fine si organizzano periodiche riunioni ed incontri per la trattazione di argomenti di carattere generale o per specifici argomenti inerenti l'attività del volontariato, con le modalità previste dall'organizzazione interna del servizio sociale e di animazione e concordate con la Responsabile del medesimo Servizio.

I volontari presenti nella R.S.A., sia in forma associata che individualmente, non possono per tanto prendere iniziative autonome nello svolgimento della suddetta attività e nella somministrazione di cibi, bevande e terapie, per le quali è indispensabile rivolgersi al personale dell'A.P.S.P.. I volontari non possono parimenti interferire in alcun modo nell'organizzazione del lavoro, né utilizzare senza autorizzazione beni, strumenti e attrezzature di proprietà dell'Azienda.

In relazione all'opera svolta dai volontari in favore dei residenti della R.S.A. l'Azienda provvede alla stipula di adeguata polizza assicurativa per la responsabilità civile per i danni cagionati a terzi nell'esercizio dell'attività stessa.

### **Art. 33 - Assistenza privata**

L'Azienda riconosce alle persone residenti in R.S.A. il diritto di attivare in proprio un'assistenza privata personalizzata quale supporto assistenziale e relazionale alla persona, che si aggiunge ed integra, ma non sostituisce, le prestazioni rese dall'Azienda in favore dei residenti.

I limiti e le modalità di svolgimento dell'attività di assistenza privata all'interno della R.S.A. vengono disciplinati con apposito regolamento aziendale.

### **Art. 34 - Posto in stanza da letto**

All'atto dell'ammissione nella R.S.A. a ciascun residente è assegnato un posto letto. Per sopravvenute necessità assistenziali e/o sanitarie o per ragioni di sicurezza o di convivenza con altre persone della stessa stanza o su esplicita richiesta della persona residente o del familiare referente, l'Azienda può successivamente disporre lo spostamento del residente in un'altra stanza, anche di un Nucleo assistenziale diverso.

Lo spostamento viene effettuato previa valutazione del caso da parte dell'Equipe multidisciplinare interna e previa informazione al Familiare referente al verificarsi delle condizioni organizzative idonee. L'eventuale opposizione del residente o del Familiare referente non costituisce motivo di sospensione del trasferimento, in presenza delle sopraccitate motivazioni.

### **Art. 35 - Personalizzazione della stanza da letto**

In ogni stanza da letto l'Azienda assicura la possibilità di installare il telefono privato, il televisore ed eventuali strumenti informatici. È inoltre possibile, per ogni residente, personalizzare la propria stanza portando oggetti personali come quadri, foto, piccoli suppellettili e nei limiti degli spazi disponibili, previo accordo con la Direzione, anche arredi nel rispetto delle norme di sicurezza vigenti.

### **Art. 36 - Animali**

Ai residenti, familiari e visitatori è consentito previa autorizzazione portare all'interno della struttura animali domestici di piccola taglia. Per i residenti sarà di volta in volta valutata da parte della Direzione la possibilità di mantenere il proprio animale all'interno della RSA garantendone personalmente la cura e l'alimentazione.

La presenza degli animali deve essere attuata nel rispetto della libertà altrui, delle normali regole di convivenza e delle norme igienico-sanitarie.

Qualora l'animale arrechi disturbo o si renda responsabile di danni a persone o cose ne risponderà il legittimo proprietario e l'animale verrà immediatamente allontanato dalla struttura.

### **Art. 37 – Sottoscrizione contratto**

All'atto dell'ammissione il residente o chi lo rappresenta (familiare referente, persona di riferimento, tutore, amministratore di sostegno) stipulano con l'A.P.S.P. un contratto di servizio. La sottoscrizione del contratto prevede l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute nel presente Regolamento Interno.

### **Art. 38 – Dimissione del residente**

Il residente e i suoi familiari/referente/tutore/amministratore di sostegno, potranno in qualsiasi momento decidere di interrompere la permanenza presso L'A.P.S.P., presentando all'Ufficio Ospiti esplicita comunicazione in tal senso con un preavviso di 3 (tre) giorni lavorativi.

Il Consiglio di Amministrazione può procedere alla dimissione d'ufficio, in accordo con l'U.V.M. territoriale, del residente nei casi previsti agli artt. 5 (Comportamento) e 14 (Pagamento della retta residenziale).

Le cause sopra elencate sono considerate come palese violazione del rapporto contrattuale e costituiscono causa di annullamento dell'atto negoziale.

#### **Art. 39 – Decesso del residente**

In caso di decesso del residente, i rapporti saranno tenuti esclusivamente con il referente; in sua assenza gli aventi causa dovranno presentare alla Direzione la documentazione attestante tale caratteristica in base a quanto previsto dalla legislazione vigente in materia.

Quando si verifica il decesso di un residente, la salma viene composta nella camera mortuaria dell'Azienda. Le disposizioni relative alle onoranze funebri e le conseguenti spese sono di competenza dei familiari, del referente o, in loro assenza, degli eredi. Nel caso di residenti indigenti gli oneri sono a carico del Comune di provenienza.

I familiari dovranno altresì provvedere entro 7 giorni dalla data del decesso, al ritiro di tutti gli effetti personali del defunto e di quant'altro di sua proprietà.

#### **Art. 40 – Accettazione del Regolamento**

Copia di detto Regolamento viene consegnata a ciascun residente o al familiare referente all'atto del colloquio di ingresso.

L'ammissione presso la R.S.A. comporta la piena e completa accettazione del presente Regolamento e delle sue eventuali successive modifiche ed integrazioni.

Per quanto non previsto dal presente regolamento, si fa espresso riferimento a direttive, norme e leggi vigenti.

#### **Art. 41 – Modifiche del Regolamento**

Nel momento in cui venga ritenuto opportuno, il Consiglio di Amministrazione si riserva la facoltà di apportare qualunque modifica al presente regolamento.

#### **Art. 42 – Casi non regolamentati**

Eventuali casi eccezionali non previsti dal presente Regolamento, saranno sottoposti all'esame della Direzione che adotterà i dovuti provvedimenti.

#### **Art. 43 – Infrazioni**

Qualsiasi infrazione al presente Regolamento verrà sottoposta alla valutazione della Direzione che procederà ad adottare gli opportuni provvedimenti individuali.

#### **Art. 44 – Entrata in vigore**

Tutte le disposizioni contenute nel presente Regolamento entrano in vigore dalla data di approvazione del Regolamento stesso.

\*\*\*      \*\*\*      \*\*\*



## ALLEGATO – CONTRATTO DI SERVIZIO

**AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA**  
**“San Valentino” – Città di Levico Terme**  
**LEVICO TERME – PROVINCIA DI TRENTO**

**UFFICIO PER I RESIDENTI**

Referenti: Irene Lucchi e Renza Bassetti

e-mail: [segreteria@apsplevicoterme.it](mailto:segreteria@apsplevicoterme.it)sito internet: [www.apsplevicoterme.it](http://www.apsplevicoterme.it)

Tra

L'A.P.S.P. “San Valentino” – Città di Levico Terme con sede legale a Levico Terme (TN), Via Cavour n. 65 – partita IVA 00619100225 – d'ora in avanti chiamata Azienda, rappresentata dal Direttore Fabrizio Uez, che agisce per conto e nell'interesse della stessa

e

il/la signor/a \_\_\_\_\_ nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_,  
 residente a \_\_\_\_\_ in Via/Piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_  
 codice fiscale \_\_\_\_\_

ovvero

i Signori

a. \_\_\_\_\_ nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_,  
 residente a \_\_\_\_\_ in Via/Piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_  
 codice fiscale \_\_\_\_\_;

b. \_\_\_\_\_ nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_,  
 residente a \_\_\_\_\_ in Via/Piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_  
 codice fiscale \_\_\_\_\_;

c. \_\_\_\_\_ nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_,  
 residente a \_\_\_\_\_ in Via/Piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_  
 codice fiscale \_\_\_\_\_;

che dichiarano di agire in nome, per conto e nell'interesse del signor/a

\_\_\_\_\_ nato/a il \_\_\_\_\_;

entrambi d'ora in avanti, per brevità, denominati “contraente/i” e che sottoscrivono il presente contratto;

**SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE**

1. l'Azienda si impegna ad accogliere presso la propria R.S.A./Casa di Soggiorno il/la Sig/Sig.ra \_\_\_\_\_, garantendo il rispetto della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno in vigore;
2. il contraente/i dichiara di conoscere, accettare, rispettare e far rispettare il Regolamento Interno e le altre norme interne dell'A.P.S.P. attualmente in vigore;



3. il contraente/i si impegna a corrispondere la retta residenziale entro 30 giorni data fattura, ed il deposito cauzionale, nelle misure annualmente determinate dal Consiglio di Amministrazione mediante:

☐ versamento in contanti sul c/c bancario presso la Cassa Centrale delle Casse Rurali Trentine IT93V03599 01800 000000107183 intestato all'A.P.S.P. "San Valentino" Città di Levico Terme;

☐ ordine di pagamento a favore dell'A.P.S.P. "San Valentino" Città di Levico Terme presso la Cassa Centrale delle Casse Rurali Trentine sul c/c IT93V03599 01800 000000107183

4. le rette e tariffe e il deposito cauzionale vengono stabiliti con decorrenza 1° gennaio di ogni anno e possono subire variazioni, in aumento o in diminuzione, così come stabilito dal Regolamento Interno;
5. il contraente/i dichiara di conoscere, accettare e rispettare senza riserva alcuna tutte le norme contenute nel Regolamento interno dell'A.P.S.P., che viene consegnato contestualmente alla sottoscrizione del presente contratto, di cui forma parte integrante e sostanziale.

Letto, approvato e sottoscritto

Levico Terme, \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



IL DIRETTORE  
– Fabrizio Uez –

Allegati:

- copia carta d'identità del/i sottoscrittore/i
- copia codice fiscale del/i sottoscrittore/i