

LINEE GUIDA PER IL REGOLAMENTO DI STRUTTURA SOCIO-SANITARIA PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI IN REGIME DI ACCREDITAMENTO E CON IL SISTEMA PUBBLICO

Il Regolamento di struttura, redatto in coerenza con le linee guida di cui al presente provvedimento, costituisce lo strumento fondamentale per definire e rendere trasparenti i rapporti ed i reciproci diritti/doveri fra le strutture residenziali socio-sanitarie e gli Utenti, i loro Familiari e/o chi li rappresenta.

Il Regolamento di struttura deve contenere e/o disciplinare gli aspetti di seguito elencati.

1. TIPOLOGIA E FINALITA' DELLA STRUTTURA

- Autorizzazione, articolazione per nuclei (indicare il provvedimento autorizzativo rilasciato dalla competente A.S.L.);
- Modello organizzativo;
- Livelli di complessità prestazionale erogati ai sensi della DGR 17-15226 del 30.3.2005 e s.m.i. (con riferimento alle schede di progressione di cui alla DGR n.2-3520 del 31.7.2006 e alla DGR n.39-9365 del 1.8.2008);
- Accreditamento di sensi della D.G.R. n. 25-12129 del 14.9.2009.

2. DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI (rif. DGR n.17-15226/2005 e s.m.i.)

- Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- Diritto di cura ed assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- Diritto di prevenzione – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- Diritto al rispetto ed al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- Diritto di riservatezza – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza ;
- Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

3. MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

- Recepimento della documentazione predisposta dall'UVG e verifica del P.A.I con eventuale sua ridefinizione a seconda dei bisogni attuali dell'anziano non autosufficiente (come indicato nella DGR 17-15226/2005 e s.m.i., Allegato 1, punto 3);
- Indicazione della figura responsabile del PAI (rif. DGR n.17-15226/2005 e s.m.i., Allegato 1, punto 3)
- Rilascio della documentazione in caso di trasferimento, allontanamento, decesso della persona ospitata.

4. PRESTAZIONI E MODALITA' DI EROGAZIONE (DGR 46-27840 del 19.7.1999 e s.m.i., DGR 17-15226/2005 e s.m.i.)

- Assistenza medica (garantita dai MMG sulla base delle disposizioni vigenti il cui orario settimanale di effettiva presenza deve essere stabilito e opportunamente pubblicizzato);
- Assistenza infermieristica (le prestazioni comprendono oltre alle normali prestazioni di routine terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, etc, il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti);
- Attività di riabilitazione (include le seguenti prestazioni: programmi individuali di riabilitazione e mantenimento; altre attività integrate erogate all'interno della struttura per gruppi di ospiti e tenendo conto del PAI; rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane nonché rieducazione psico-sociale, effettuata attraverso il supporto psicologico);
- Attività di assistenza alla persona (comprende interventi di protezione dell'individuo ovvero di vigilanza e controllo nonché ausilio allo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana, igiene personale, consumo dei pasti e riordino degli ambienti di vita dell'ospite);
- Attività di animazione (garantita in base alla necessità individuale secondo quanto previsto dal PAI attraverso le figure professionali dell'animatore professionale, del terapeuta occupazionale, dell'educatore professionale o altre figure professionali come indicato nell'Allegato 1, Tabella A della DGR 17-15226/2005 e s.m.i.).

5. ALTRE PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA QUOTA SANITARIA

- Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità definite nel PAI secondo quanto stabilito nella Tabella A della DGR 17-15226/2005 e s.m.i.;
- Farmaci: ai sensi della DGR n. 39-9365/2008, le strutture sono tenute a rendicontare mensilmente all'utente ed all'ente gestore delle funzioni socio assistenziali di competenza il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, allegando fotocopia della ricetta medica nominativa e relativi scontrini fiscali in originale. Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi, ai sensi della D.G.R. n. 17-15226/2005 e s.m.i., nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime domiciliare/residenziali, sono erogati direttamente dall'ASL e non sono soggetti a rimborso a carico dell'utente.
- Pannoloni: rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente. Una corretta applicazione dei protocolli riguardanti l'incontinenza, ed uno scrupoloso monitoraggio giornaliero, potranno consentire di richiedere l'adeguamento della fornitura alle reali esigenze dei singoli ospiti secondo quanto precisato nel Contratto di servizio stipulato dalla struttura con l'A.S.L. ed il Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali.

- Per la fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario, si fa riferimento al succitato Contratto di servizio.
- Trasporti: i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, sono garantiti dall'ASL come stabilito dalla DGR 17-15226/2005 e s.m.i.; le altre spese per i trasporti da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio-sanitarie (esclusi quelli garantiti dall'ASL e dall'emergenza 118) sono ricomprese nella tariffa giornaliera.

6. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

- Vitto (la somministrazione dei pasti anche a letto dell'ospite, comprende l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente, sulla base di tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate dal competente Servizio dell'ASL).
- Lavanderia e stireria della biancheria piana e degli indumenti degli ospiti, contenuto nel numero di capi di uso corrente e di tessuto che consenta un'adeguata sanificazione, contrassegnati a cura della famiglia, in modo da essere identificabili; al momento dell'ingresso in struttura dovranno essere concordati con l'utente i capi necessari per ogni stagione.
- Servizio di parrucchiere, barbiere nei giorni e negli orari esposti, per un numero di prestazioni mensili prestabilite; il servizio di parrucchiere include le attività connesse con l'igiene personale lavaggio, asciugatura e taglio. Il taglio dei capelli deve essere, garantito almeno ogni due mesi.
- Pulizia (le pulizie, di norma, devono essere effettuate nella mattinata).

I servizi e le prestazioni di cui sopra sono ricompresi nella tariffa globale giornaliera, le strutture non possono richiedere somme aggiuntive alla retta a carico dell'ospite.

7. ALTRE ATTIVITA' ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE NELLA TARIFFA RESIDENZIALE E PERTANTO A TOTALE CARICO DELL'UTENTE

La struttura residenziale socio-sanitaria accreditata con sistema il pubblico può offrire ed erogare prestazioni a favore degli ospiti inseriti dal sistema stesso, aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A.), nel rispetto della disciplina regionale contenuta nelle DD.GG.RR. n. 17-15226/2005 e s.m.i., All.1, n. 2-3520/2006, All.A, punto 2, n. 39-9365/2008, All.1, punto 1.E.

Tali prestazioni possono essere:

1. espressamente richieste dell'Utente, senza alcun obbligo in capo alla struttura ospitante;
2. offerte da parte della struttura, nell'elenco indicato dalla D.G.R. n. 17-15226/2005 e s.m.i., come di seguito dettagliato.

Le prestazioni/attività di cui al punto 2 possono essere erogate in coerenza con i seguenti principi desunti dal vigente quadro normativo:

- afferiscono all'ambito del rapporto privatistico che si viene a creare fra la l'Utente e la struttura ospitante, nell'erogazione di prestazioni ulteriori rispetto ai L.E.A.;
- deve essere garantita in capo all'Utente la libertà di scegliere se usufruirne o meno;
- devono essere riferibili alla singola persona e non alla generalità degli ospiti;
- si collocano nell'ambito delle prestazioni alberghiere e/o di servizio alla persona.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, la struttura socio-sanitaria può offrire ed erogare le seguenti prestazioni/attività aggiuntive ed ulteriori rispetto ai L.E.A.:

- Parrucchiere: include tutte le attività ulteriori rispetto a quelle connesse con l'igiene personale lavaggio, asciugatura, tagli, come sopra specificato;

- Lavanderia: include la gestione dell'abbigliamento personale, eccedente il numero di capi di uso corrente come sopra specificato;
- Cure estetiche escluse quelle prescritte nel PAI nonché quelle prescritte dal medico per esigenze sanitarie (es. pedicure effettuato dal podologo);
- Trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali, diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale;
- Supplementi per camera singola o per camere con accessori ulteriori rispetto a quelli previsti dalla normativa regionale per le strutture socio-sanitarie per anziani non autosufficienti. Il servizio di aria condizionata o climatizzazione rientra nella tariffa e quindi non può essere richiesto alcun supplemento.

Al fine di consentire l'espletamento della funzione di tutela dell'Utente prevista dalla D.G.R. n. 2-3520/2006, i costi giornalieri dei servizi e prestazioni supplementari devono essere annualmente inviati alla competente Commissione di vigilanza dell'A.S.L ed al Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali di residenza dell'Utente. al fine di rendere trasparenti i costi dovuti per ogni singolo supplemento.

Il costo mensile di ogni singolo supplemento deve essere indicato nella fattura/ricevuta fiscale mensile che viene rilasciata all'Utente.

8. ATTIVITA QUOTIDIANE

- Descrizione della giornata tipo all'interno della struttura.
- Indicazione delle modalità per l'uscita ed il rientro in struttura.
- Norme di vita comunitaria.

9. ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE

- Modalità di assegnazione delle camere.
- Spostamenti.
- Camera singola (con l'indicazione dell'eventuale supplemento).

10. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE: FIGURE PROFESSIONALI E COMPITI E TURNI

- Responsabile di struttura/Direttore di comunità socio-sanitaria (di cui alla DGR 35-9199 del 14.7.2008)
- Direttore sanitario
- Medici di medicina generale
- Infermieri professionali
- OSS/ADEST/OTA (il numero degli operatori deve essere tale da garantire i turni notturni e festivi e le prestazioni devono essere garantite nell'arco delle 24 ore in base ai livelli prestazionali erogati di cui al punto 1 del presente regolamento)
- Fisioterapisti/logopedisti
- Psicologo
- Animatori/terapisti occupazionali
- Parrucchiere/barbiere
- Altro personale
- L'organigramma del personale e l'orario di servizio degli operatori deve essere portato a conoscenza degli utenti e familiari, attraverso l'esposizione, in locali comuni e accessibili al pubblico, di uno schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nella struttura.

11 ACCESSO FAMILIARI E VISITATORI

- Indicazione dell'orario di accesso alla struttura che, comunque, non può essere inferiore ad 8 ore quotidiane.
- Indicazione delle eventuali modalità per consumare il pasto in struttura da parte di parenti/conoscenti degli ospiti.
- Indicazione delle modalità di accesso alla struttura fuori dall'orario previsto.
- Eventuali avvalimenti di persone, estranee all'organizzazione della struttura, per compagnia dell'ospite, vanno preventivamente concordati con la Direzione della struttura. In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata a prestare compagnia all'ospite.
- Definizione delle modalità per l'individuazione delle associazioni di tutela e la nomina dei rappresentanti degli ospiti della struttura.

12. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

- Indicazione dell'associazione, dell'orario di presenza dei volontari, indicazione delle attività svolte.

13. MODALITA' DI PAGAMENTO

- Modalità di pagamento tenendo conto della diversa tipologia di ospiti:
 - ospiti in convenzione senza integrazione retta da parte dei servizi socio-assistenziali;
 - ospiti in convenzione integrazione retta da parte dei servizi socio-assistenziali;
 - ospiti in forma privata.
- Descrizione delle modalità e dei tempi di mantenimento del posto in caso di ricovero ospedaliero, trasferimento in altra struttura, dimissioni, eventuali rientri in famiglia, nonché decesso (in caso di decesso indicare che la struttura provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta in un locale deposito e la retta giornaliera stabilita, con la riduzione percentuale che sarà prevista, sarà dovuta per un massimo di tre giorni dopo il decesso), nel rispetto, in ogni caso, di quanto indicato nel Contratto di cui alla D.G.R. n. 44-12758 del 7.12.2009.

14. DOCUMENTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

- Amministrativa
- Sanitaria
- Assistenziale

15. INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVE MODALITA' DI ORARIO E DI ACCESSO

(indicazione dei referenti dei servizi sanitari, infermieristici, assistenziali, alberghieri, amministrativi a cui l'utente può rivolgersi per eventuali necessità o segnalazioni).

16. RAPPORTI TRA UTENTI (E/O CHI LI RAPPRESENTA) E LA STRUTTURA OSPITANTE.

Il Regolamento deve contenere:

- l'indicazione degli aspetti riguardanti le modalità per il pagamento della retta a carico dell'Utente/Comune;
- la precisazione del principio per cui ogni variazione dell'importo dalla tariffa complessiva (compresi gli adeguamenti al tasso inflattivo) deve essere preventivamente approvato dall'A.S.L. e dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'Utente e comunicato al medesimo a cura della struttura ospitante;

- indicazioni circa l'esposizione in locale interno alla struttura, accessibile al pubblico, del contratto di servizio di cui alla D.G.R. n. 44-12758 del 7.12.2009.

17. CAUZIONE

L'eventuale cauzione non potrà superare l'importo mensile della retta a carico dell'utente. La cauzione è fruttifera e verrà restituita entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui viene lasciato il posto occupato. Per le persone con retta integrata da parte dei un Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali non può essere richiesta cauzione.