

CASA MIELLI- REGOLAMENTO ORGANIZZATIVO DEI SERVIZI

ART. 1 – Destinatari del servizio

I destinatari del servizio sono di norma persone di età superiore ai 65 anni, residenti nel Comune di Riva del Garda, che pur essendo autosufficienti sotto il profilo psico-fisico, non sono in grado di condurre una vita totalmente autonoma e richiedono adeguati livelli di protezione.

Le richieste di accoglienza sono sottoposte alla Commissione di cui all'art. 3 del Programma, che accerta il bisogno dei richiedenti utilizzando scale di valutazione che tengono conto del loro stato di salute e della situazione socio-ambientale in cui vivono.

A parità di condizioni di bisogno, al fine di ottimizzare la ricettività della struttura, sarà data la precedenza:

- a chi dichiara la propria disponibilità a condividere l'alloggio con altra persona;
- a chi possiede la maggiore anzianità di residenza;

Qualora rimanessero posti disponibili, in deroga al requisito della residenza in Riva del Garda, potranno essere accolti cittadini residenti nella Comunità Alto Garda e Ledro ed in subordine della Provincia Autonoma di Trento, nel rispetto di quanto previsto nel programma della gestione del servizio.

ART. 2 – Ammissione

L'ammissione degli utenti nella Residenza ha luogo a seguito di domanda redatta su apposito modulo dagli interessati e dagli stessi sottoscritta. L'assegnazione dell'alloggio avverrà attraverso la formazione di una graduatoria, approvata dalla commissione preposta (art. 3 del regolamento) da parte della Comunità di Valle:

- dichiarazione di conoscenza ed accettazione del regolamento interno del servizio e di programma;
- dichiarazione di conoscenza ed accettazione dell'importo corrente dei corrispettivi di accoglienza e di servizio e dei criteri che regolano la loro determinazione;
- dichiarazione di impegno al pagamento dei corrispettivi ed indicazione dei mezzi finanziari con i quali si farà fronte a tale impegno;
- codice fiscale;
- foto recente formato tessera;
- certificato medico attestante le condizioni di autosufficienza psicofisica al momento dell'assegnazione dell'alloggio. E' fatta salva la facoltà della direzione di effettuare necessari accertamenti sanitari a mezzo di personale di sua fiducia al fine di valutarne l'idoneità (medico coordinatore dell'A.P.S.P. "Città di Riva")

Laddove il richiedente sia sprovvisto di mezzi di pagamento, alla richiesta dovrà essere allegata impegnativa di pagamento sottoscritta dai soggetti tenuti agli alimenti ovvero da altri soggetti che comunque se ne assumano l'onere.

Le domande vengono esaminate dalla Commissione di cui all'art. 3 del Programma per la gestione; tale Commissione forma una graduatoria di accesso, sulla base della gravità e dell'urgenza sociale, anche prescindendosi dal criterio cronologico.

Al verificarsi della disponibilità di un alloggio, la Comunità invita l'interessato a prenderne visione e ad esprimere l'eventuale accettazione.

L'accettazione dovrà essere espressa entro gg. 5 ricevuta di una raccomandata R/R, decorsi i quali la domanda verrà considerata decaduta.

All'atto della conferma, l'interessato sarà tenuto al versamento anticipato di n. 3 mensilità dell'importo corrente di retta, due delle quali, versate a titolo di garanzia, sostituibili con fideiussione bancaria o altro idoneo titolo di garanzia.

Nessun versamento di garanzia è richiesto per gli accoglimenti dei quali il Comune è obbligato dall'Autorità competente ad assumere l'onere.

In occasione della conferma, sarà concordata la data dell'effettiva disponibilità dell'alloggio, da stabilirsi in ogni caso entro i dieci giorni successivi, decorrendo da tale data il pagamento del corrispettivo specificando che in caso di accoglienza nel corso del mese il corrispettivo sarà frazionato.

L'assegnazione dell'alloggio viene fatta ad personam e non è trasmissibile in alcun caso.

ART. 3 – Prestazioni e servizi

Gli spazi individuali a disposizione degli utenti si configurano quale nucleo abitativo autosufficiente.

Gli utenti sono tenuti a completare personalmente a proprie spese l'arredamento degli alloggi assegnati, con mobili ed arredi che rimangono di loro esclusiva proprietà e dovranno essere rimossi al rilascio dell'alloggio, salvo diverso accordo con il Capo convivenza.

Costituiscono standards di prestazione, e sono pertanto soggetti a corrispettivo indipendentemente dalla loro effettiva fruizione, i seguenti servizi:

- a. alloggio nei locali assegnati;
- b. pulizie quindicinali di fondo dell'alloggio;
- c. servizio di portineria e custodia;
- d. libero uso dei servizi e locali di uso comune (sala TV, sala giochi, sala di lettura, cappella, spazi attrezzati all'aperto) presso l'adiacente A.P.S.P.;
- e. libero accesso alle attività culturali e di animazione organizzate dall'A.P.S.P.;
- f. appoggio alla A.P.S.P. per l'assistenza infermieristica;
- g. servizi condominiali ordinari e straordinari (illuminazione, manutenzione e pulizie delle parti comuni ed ascensore);
- h. erogazione di acqua calda e riscaldamento.

I servizi standard di cui al punto h) sono a contatore per ogni singolo alloggio, gli utenti saranno

tenuti al pagamento di una somma mensile a titolo di acconto compresa nella quota fissa di retta, salvo conguaglio a fine anno.

Oltre ai servizi erogati è possibile attivare ulteriori servizi tramite gli enti presenti sul territorio:

- a. pulizie dell'alloggio al di fuori della cadenza quindicinale;
- b. consumazione dei pasti nella sala ristorante o nell'alloggio, su prenotazione;
- c. prestazioni di natura assistenziale e parasanitaria a carattere personale, usufruite a domicilio o nella Casa di Soggiorno per Anziani (bagno assistito, trattamenti riabilitativi);
- d. altre prestazioni di carattere alberghiero (parrucchiere, barbiere, pedicure, lavanderia ecc.);
- e. noleggio di biancheria da letto, da tavola, da bagno.

La Direzione ha facoltà di modificare, ampliare, sopprimere i vari servizi sanitari e sociali, come pure di istituirne di nuovi in relazione alle esigenze riscontrate e per migliorare le prestazioni complessive della Residenza, su parere vincolante della Commissione di cui all'art. 2 che procede, sentita la Commissione di rappresentanza degli utenti.

ART. 4 – Alloggio

Nella data concordata vengono consegnate all'utente le chiavi dell'alloggio, con contestuale sottoscrizione d'inventario dei mobili e delle suppellettili, da tale consegna decorrendo ogni obbligo contrattuale.

Ogni alloggio è dotato di citofono, un nuovo impianto di chiamata collegato all'A.P.S.P. attivo durante l'assenza degli operatori presenti in Casa Mielli, cordicelle di chiamata e lampade di emergenza;

All'utente vengono fornite in duplice copia le chiavi dell'alloggio e dell'ingresso principale, una copia delle chiavi di accesso all'alloggio è conservata, per motivi di sicurezza, dall'A.P.S.P. "Città di Riva" è pertanto vietato procedere alla sostituzione delle serrature senza debita autorizzazione.

I danni provocati per incuria, trascuratezza, disattenzioni e colpa in genere, sia ad altri che a beni di proprietà della Residenza sono soggetti a risarcimento. A tal fine l'utente può sottoscrivere apposita polizza assicurativa cumulativa di responsabilità civile.

ART. 5 – Ristorazione

Il servizio di ristorazione, curato dai servizi della A.P.S.P., assicura la confezione dei pasti giornalieri ed il servizio al tavolo nella apposita sala.

L'utente può usufruire del pranzo meridiano, serale o di entrambi, con addebito dei relativi costi, secondo il listino prezzi periodicamente fissato dall'A.P.S.P.

A richiesta, tutti i pasti possono essere serviti presso l'alloggio, con l'addebito di un supplemento (attivazione pasti a domicilio tramite servizio sociale o privatamente).

Su prenotazione, l'utente può invitare alla mensa propri amici, parenti o conoscenti, con addebito

del relativo costo.

Il trattamento alimentare, prevalentemente a carattere familiare, risponde per qualità e quantità alle esigenze dietetiche degli utenti e tiene conto, nei limiti del possibile, delle loro abitudini alimentari. In ogni caso è garantita la possibilità di più scelte alternative per ogni singolo piatto (primo, secondo, contorno, dessert).

Il menù giornaliero viene predisposto dall'A.P.S.P. in collaborazione con un dietista e ne viene sempre data preventiva informazione mediante affissione in apposito spazio.

Su tempestiva richiesta corredata di certificazione medica l'A.P.S.P. provvederà alla fornitura di diete speciali. Tale servizio non comporta di norma addebiti aggiuntivi, salvo che siano necessari alimenti o preparazioni non comuni; in tal caso il maggior costo verrà preventivamente concordato con l'utente.

Il servizio osserva gli orari di apertura del corrispondente servizio dell'A.P.S.P.: questi potranno essere variati in relazione ai periodi stagionali e l'accesso degli utenti non potrà di norma protrarsi per oltre un'ora per ciascun pasto.

I pasti forniti vanno consumati esclusivamente nella sala mensa, salvo il caso di richiesta di servizio in alloggio.

Per ragioni igienico-sanitarie i pasti serviti, o parti di essi, possono essere asportati solo garantendo le norme igieniche sanitarie utilizzando contenitori appositi, non possono essere introdotti in sala mensa alimenti provenienti dall'alloggio o dall'esterno senza specifica autorizzazione.

ART. 6 – Servizi vari

A) Riassetto e pulizia dell'alloggio

Gli utenti hanno titolo ad un intervento quindicinale di fondo e riordino dell'alloggio da parte di personale incaricato dell'A.P.S.P.

A richiesta e contro pagamento del corrispettivo previsto dal listino, è possibile ottenere la pulizia dell'alloggio, il suo riordino, il rifacimento dei letti e le altre prestazioni di carattere domiciliare con la frequenza desiderata.

L'eventuale aiuto, gratuito o a pagamento, che venisse richiesto a persone esterne per l'espletamento delle suddette attività, dovrà preventivamente essere autorizzato dalla direzione con l'obbligo, per le persone interessate, di adeguarsi alle norme di comportamento che verranno impartite al fine di garantire la sicurezza degli utenti e l'ordinato funzionamento dei vari servizi.

B) Servizio di lavanderia

Il servizio di lavanderia viene effettuato a richiesta dei singoli utenti, con applicazione delle tariffe fissate. A domanda, può essere fornito a noleggio il corredo di biancheria da letto, da tavola e da bagno.

C) Custodia valori

Presso l'A.P.S.P. è attivato un servizio di custodia valori, con copertura assicurativa. L'utente potrà

depositare i valori presso l'Ufficio Amministrazione, che ne rilascerà apposita ricevuta.

L'A.P.S.P. non assume alcuna responsabilità per valori e cose di proprietà degli utenti contenute negli alloggi e declina ogni responsabilità per i danni che possano derivare loro ed ai loro beni per colpa ad essa non imputabile.

D) Attività ricreative, culturali ed occupazionali

L'utente è libero di organizzare le proprie giornate nel modo che ritiene più opportuno, con facoltà di usufruire delle attività fisiche, culturali, ricreative ed occupazionali eventualmente promosse dall'Istituzione, con il coinvolgimento delle famiglie e delle organizzazioni di volontariato presenti sul territorio, anche allo scopo di favorire l'integrazione con l'esterno e la partecipazione.

L'accesso ai locali ed alle attrezzature messe a disposizione degli utenti per le attività di cui sopra è disciplinato con appositi atti della direzione.

E) Assistenza diretta

Tutte le attività di assistenza diretta agli utenti ed al loro ambiente di vita vengono di norma espletate da personale dell'Istituzione, in possesso dei necessari requisiti professionali.

Laddove gli utenti intendano incaricare direttamente personale esterno per attività assistenziali, potranno farlo nel rispetto delle previsioni di cui alla lettera A) terzo comma che precede.

F) Assistenza sanitaria e infermieristica

Ogni utente di Casa Mielli mantiene il proprio Medico curante, nonchè ogni titolo alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale.

L'assistenza infermieristica è di norma espletata dal personale dell'A.P.S.P., in possesso dei requisiti di legge, a richiesta ed in giorni ed ore prestabiliti, con accesso settimanale.

L'amministrazione non risponde per l'assistenza infermieristica praticata da personale esterno all'A.P.S.P. ad esclusione del personale dell'A.P.S.S.

Con le medesime modalità l'A.P.S.P. garantisce l'espletamento di attività riabilitative, di ginnastica di gruppo e di fisioterapia, nonchè l'esecuzione in appositi locali di bagni protetti ed assistiti, sia per l'igiene personale che a fini terapeutici, il cui costo è regolamentato da un tariffario stabilito dall'A.P.S.P.

In caso di ricovero ospedaliero, l'utente di Casa Mielli ha titolo all'assistenza di personale dell'A.P.S.P., nel caso non disponga di parenti, familiari o conoscenti in grado di provvedervi, nelle modalità previste per gli ospiti dell'A.P.S.P.

ART. 7 – Assistenza religiosa

Gli utenti di Casa Mielli hanno titolo a professare la propria fede religiosa e ad esercitarne liberamente le relative pratiche. I ministri di culto hanno libero accesso alla residenza, con il solo vincolo di farsi riconoscere dalla direzione dell'A.P.S.P..

ART. 8 – Costi di accoglienza

Per la concessione in uso dell'alloggio e per tutte le prestazioni ed i servizi erogati da Casa Mielli, l'ente gestore determina nei modi fissati in convenzione, con periodicità annuale, un costo di accoglienza diversificato in relazione alla quantità dei servizi prestati ed alla sistemazione alloggiativa. Per ciascun alloggio il costo di residenzialità è formato da due componenti:

1. quota millesimale dei costi per i servizi erogati di cui ai punti a), b), c), d), e), f) dell'art. 3 del presente regolamento;
2. quota millesimale dei costi presunti per i servizi erogati di cui ai punti g) e h) dell'art. 3 del presente regolamento. Questa quota è soggetta a conguaglio sulla base dei consumi e dei costi effettivamente sostenuti.

L'utente è obbligato a stipulare a proprie spese i contratti per l'erogazione dell'acqua ed energia elettrica ed eventuale allacciamento telefonico con gli Enti eroganti i servizi.

La quota dei costi di cui al 2° comma del presente articolo dovrà essere corrisposta anche in caso di mancato utilizzo dell'alloggio.

L'importo mensile risultante dai conteggi di cui al precedente comma 2°, sarà addebitato interamente all'utente occupante l'alloggio. Qualora uno stesso alloggio fosse occupato da due o più persone, ognuna è tenuta al pagamento per la quota pro capite di competenza.

Per tutti gli altri servizi e prestazioni a domanda individuale, i costi effettivi saranno addebitati mensilmente sulla base dei listini in vigore.

I pagamenti devono essere effettuati entro il giorno dieci del mese cui si riferiscono. Entro la stessa data vanno saldati i corrispettivi dei servizi a domanda individuale relativi al mese precedente.

I costi sono conteggiati a mese indivisibile salvo pro rata nel mese di accoglimento o dimissione. Il mancato pagamento della quota comporta l'applicazione degli interessi di mora, nella misura delle anticipazioni bancarie, a decorrere dal sessantunesimo giorno dalla scadenza di ciascuna mensilità.

ART. 9 – Norme di comportamento

Apposito regolamento disciplina la vita comunitaria all'interno della residenza, assicurando ad ogni utente le più ampie libertà e riservatezza. Tale regolamento viene approvato, su proposta della direzione, in sede di svolgimento dell'assemblea degli utenti di cui al successivo art. 11; in tale sede dovranno altresì essere ratificate le integrazioni e modificazioni al regolamento stesso applicate in corso d'anno.

ART. 10 - Dimissioni

Ogni accoglimento in Casa Mielli si intende a tempo indeterminato. Le dimissioni dell'utente possono avvenire:

- per esplicita richiesta scritta dell'utente, con preavviso non inferiore a gg. 30 rispetto alla data prevista;
- quando si renda necessario il definitivo trasferimento in altra idonea struttura per sopraggiunta malattia o aggravamento di una menomazione o altri motivi che richiedano particolari interventi terapeutici o riabilitativi a carattere continuativo, e non sia possibile ulteriore permanenza nella Residenza;
- per allontanamento disciplinare a seguito di accertata incompatibilità con le regole di convivenza;

- per morosità nel pagamento delle rette non inferiore a 3 mensilità consecutive, previo sollecito;
- per decesso.

Verificandosi le succitate condizioni, previa comunicazione agli aventi causa noti alla direzione, l'amministrazione potrà disporre dell'alloggio di pieno diritto senza ulteriori formalità.

Restano a carico dell'utente e degli eventuali eredi o aventi causa gli oneri per rette sospese o altre spese maturate.

Lo sgombero e la riconsegna dell'alloggio dovranno avvenire entro il 10° giorno successivo alla data della dimissione, in presenza dell'utente stesso o di un suo rappresentante o avente causa. In contraddittorio verrà accertato lo stato di fatto dell'alloggio con redazione di verbale di riconsegna.

Accertata la regolarità amministrativa e contabile della posizione e la mancanza di rilievi ed addebiti per incuria o danneggiamenti dell'alloggio e delle sue pertinenze, si procederà alla restituzione delle somme versate all'ingresso a titolo di deposito cauzionale. In caso contrario verrà notificato l'eventuale addebito ad aventi causa, con trattenuta sulla somma stessa, fermo restando l'obbligo di saldare gli importi eventualmente eccedenti.

ART. 11 – Rappresentanza degli utenti

Allo scopo di favorire la partecipazione alla gestione della residenza, è prevista la convocazione, almeno una volta l'anno, di norma entro il mese di maggio, della Conferenza degli utenti del servizio. La conferenza annuale, alla quale partecipa un rappresentante dell'Amministrazione Comunale, nonché un rappresentante dell'A.P.S.P., discute e tratta tutti gli argomenti che possono interessare l'andamento della Residenza e la migliore convivenza interna, con particolare riferimento ai seguenti oggetti:

- verifiche e proposte circa l'organizzazione interna dei servizi, al fine di renderli sempre meglio rispondenti ai bisogni;
- proposte circa iniziative culturali, ricreative occupazionali;
- ricerca e promozione di ogni utile collegamento con gli organismi territoriali per una maggiore integrazione;
- vigilanza sulla corretta applicazione dei regolamenti interni;
- approvazione del rendiconto spese condominiali anno precedente.

In sede di conferenza annuale gli utenti hanno facoltà di designare con piena libertà di forma un proprio rappresentante per i rapporti con l'amministrazione; tale rappresentante, se eletto, è titolare di diritto di preventiva informazione su tutti gli atti o provvedimenti dell'amministrazione che possano incidere su interessi collettivi degli utenti.

ART. 12 – Proteste e reclami. Controversie

L'Amministrazione dell'A.P.S.P. designa un proprio rappresentante all'incarico di Capo convivenza, con poteri di direzione del servizio e del personale addetto.

Il Capo convivenza è ad ogni effetto responsabile di procedimento relativamente ai reclami ed alle proteste degli utenti con vincolo di:

- risposta scritta entro 7 giorni ai reclami ed alle proteste presentate per iscritto dagli utenti, per il tramite necessario del loro rappresentante, se eletto;
- adozione entro 30 giorni delle necessarie decisioni in merito alle richieste presentate dagli utenti medesimi, con medesimo rito.

Le eventuali controversie che dovessero insorgere in relazione alla convivenza o alle dimissioni presso Casa Mielli potranno essere devolute, con il consenso delle parti e ad avvenuto esaurimento della procedura di cui sopra, ad un collegio arbitrale composto di tre membri, dei quali uno nominato dall'A.P.S.P., uno dalla controparte ed uno scelto di comune accordo con funzioni di presidente del collegio.

In caso di mancato accordo, la designazione del terzo arbitro verrà richiesta al Presidente del Tribunale di Rovereto.

Il collegio giudicherà come amichevole compositore, senza particolari regole di procedura, eccezion fatta per l'instaurazione del contraddittorio. Il giudizio sarà inappellabile ed obbligherà le parti. Le spese di arbitrato seguono la soccombenza.

In tutti i casi, per ogni controversia, unico competente rimane il Foro di Rovereto.

ART. 13 – Accettazione del regolamento

Copia del presente regolamento e di ogni altro atto di organizzazione a carattere generale sarà consegnata ad ogni utente e verrà altresì depositata in direzione per la consultazione da parte degli utenti stessi, dei loro familiari, del personale o di chiunque vi abbia interesse.

L'accoglimento in Casa Mielli comporta la piena ed integrale accettazione del presente Regolamento e delle sue successive modifiche o integrazioni.

Ogni modifica al presente Regolamento è concordata con Comunità Alto Garda e Ledro, sentito il Comune di Riva del Garda, quale proprietario dell'immobile.