



OSPEDALE CIVILE DI CARRU'

Via Ospedale n. 15
12061 CARRU'

Tel. e Fax 0173 - 75104

E-mail: ospedale.carru@mtrade.com

E-mail Cert. ospedale.carru@pcert.postecert.it

Part. I.V.A. 00351670047

REGOLAMENTO DI GESTIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI

PRINCIPI GENERALI

Il presente regolamento integra la carta dei servizi dell'Ospedale Civile di Carrù annullando e sostituendone i precedenti, e si rivolge ai Signori Ospiti, ai loro parenti e al personale interno per precisarne i diritti, gli obblighi e le responsabilità.

Il presente regolamento è redatto in conformità all'Allegato 5 della D.G.R. n. 45-4248 del 30 luglio 2012 e s.m.i.

Art. 1 Finalità del Servizio

1.1 La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) è un presidio residenziale idoneo all'assistenza di persone affette da disabilità psico-fisica, anche di grado elevato per le quali non sia possibile il mantenimento a domicilio ma necessitino di un'assistenza continuativa e professionale. L'autorizzazione al Funzionamento viene rilasciata dall'ASL Territoriale di riferimento ai sensi delle vigenti normative nazionali e regionali. Nel nostro caso l'RSA è stata autorizzata al funzionamento in regime transitorio con deliberazioni del Commissario ASL 16 Mondovì-Ceva n° 1.140 del 27.11.2002 e del Direttore Generale dell'ASL CN1 n° 242 del 21/06/2013.

Attualmente questo presidio è autorizzato per n° 60 posti letto tipologia RSA di cui 50 già accreditati con l'ASL CN1 ed il Gestore dei Servizi Socio Sanitari del Monregalese CSSM ai sensi della Dgr. 25/2009 mentre, per i restanti n° 10 posti letto autorizzati con Determinazione del Responsabile SSD Attività di Vigilanza sulle strutture socio-assistenziali dell'ASL CN1 n° 1.646 del 22/12/2014, si è provveduto in data 06/03/2015 ad inoltrare apposita richiesta.

1.2 La Residenza Sanitaria Assistenziale opera per garantire agli Ospiti un elevato livello di confort abitativo, di assistenza alberghiera e socio sanitaria, per mantenere al livello più alto possibile le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali compatibilmente con le condizioni e le

capacità residue dell'anziano cercando così di prevenire perdite ulteriori di autonomia e, quando possibile, favorire e perseguire la possibilità di ritorno a casa.

La Residenza Sanitaria Assistenziale è collocata su due piani dell'immobile, un nucleo da 10 posti letto al piano Mansardato (Piano ammezzato tra il primo ed il secondo piano) ed i restanti 50 posti letto suddivisi in tre nuclei rispettivamente da 10 e 20 posti letto al primo piano. Per quanto riguarda il piano primo sono previsti lavori di adeguamento strutturale ai sensi della D.G.R. n. 25-12129 del 14 settembre 2009 e della D.G.R. n. 45-4248 del 30 luglio 2012 e s.m.i. al fine dell'ottenimento del regime autorizzativo definitivo.

La Residenza Sanitaria Assistenziale opera per mantenere ed estendere tutti i rapporti con i familiari, con i parenti, gli amici e con il mondo esterno, favorendo dentro e fuori dalla struttura, rapporti, occasioni e momenti di incontro e socializzazione. A tal fine favorisce e collabora con gruppi e associazioni di volontariato riconoscendo loro un'importante parte attiva nel miglioramento continuo della qualità della vita e delle relazioni tra i singoli Ospiti.

I volontari che operano nella R.S.A. si confrontano e si accordano con la Direzione tramite convenzioni o protocolli d'intesa ai sensi della Dgr 45/2012 e della Legge Regionale 11 agosto 1991, n.266 e s.m.i al fine di armonizzare il loro operato con i vari servizi offerti nel perseguimento di un unico obiettivo, il benessere dell'Ospite.

La Residenza Sanitaria Assistenziale opera altresì con l'obiettivo di offrire un'assistenza il più possibile personalizzata per meglio rispondere ai singoli bisogni dell'Ospite compatibilmente con i suoi problemi di salute; opera per un corretto rapporto operatore/anziano nel rispetto dei diritti di intimità, dignità e libertà personali dell'Utente in tutte le loro forme; opera, altresì, perché l'anziano possa esercitare i propri diritti sociali, politici, economici e religiosi.

La Residenza Sanitaria Assistenziale ritiene fondamentale che tutte le attività svolte, tutti gli obiettivi fissati e tutti gli interventi messi in atto partano sempre dal concetto "della centralità della persona". E' su tale principio che la RSA incentra la propria mission prefiggendosi di tenere sempre in considerazione le caratteristiche individuali di ogni Ospite, le sue problematiche assistenziali ma anche le sue volontà e caratteristiche psicologiche, culturali e sociali.

1.3 Le prestazioni agli utenti ed il livello di complessità delle medesime vengono erogate dalla Residenza Sanitaria Assistenziale secondo le vigenti normative nazionali e regionali ed in particolar modo la D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012 *"il nuovo modello integrato di assistenza residenziale e semiresidenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti"* e s.m.i..

I livelli di intensità prestazionale erogati dalla Residenza Sanitaria Assistenziale sono quelli elencati nella Tabella 1 della Dgr 45/2012 ad esclusione della Fascia assistenziale N.A.T. e dei Centri diurni. La collocazione dell'ospite nella fascia assistenziale più appropriata avverrà in base ai bisogni e necessità definite dal suo PAI ed accertate da un'apposita commissione dell'ASL ossia l'Unità Valutativa Geriatrica (UVG).

1.4 La Residenza Sanitaria Assistenziale è accreditata in via provvisoria con il SSR ai sensi della D.G.R. 25-12129 del 14.09.2009 tramite gli atti Deliberativi dell'ASL CN1 n° 56 del 14 febbraio 2012 e n° 242 del 21/06/2013.

Art.2 Decalogo dell'Ospite

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Ospedale Civile di Carrù" riconosce, condivide e si impegna a perseguire i valori ed i principi contenuti nel seguente decalogo:

- Diritto alla vita: ogni persona deve ricevere, in modo tempestivo ed appropriato, ogni possibile assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- Diritto di cura e Assistenza: ogni persona, rispettando sempre la sua volontà, deve essere curata in scienza e coscienza;
- Diritto di prevenzione: ogni persona ha diritto, per quanto possibile, all'attività, all'accesso agli strumenti ed ai presidi sanitari nonché alle informazioni necessarie per prevenire rischi e danni alla propria autonomia e alla salute;

- Diritto di protezione: ogni persona, in condizioni psico-fisiche di inferiorità, ha diritto ad essere tutelata da ogni speculazione, raggiro o danni fisici;
- Diritto di parola e di ascolto: ogni persona ha diritto ad essere ascoltata ed accontentata, per quanto possibile, nelle sue richieste;
- Diritto di informazione: ogni persona ha diritto ad essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta nella struttura;
- Diritto di partecipazione: ogni persona ha diritto ad intervenire 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 ha diritto ad esprimere liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- Diritto al rispetto e 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 deve vedere rispettato il segreto sulla sua condizione personale da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- Diritto di pensiero e di religione: ogni persona ha diritto ad esprimere liberamente le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché a praticare la propria confessione religiosa.

Art.3 Modalità di ammissione e dimissione

3.1 Per le ammissioni nella Residenza Sanitaria Assistenziale va compilata un'apposita modulistica disponibile presso l'Ente che verrà indirizzata al Presidente dell'Amministrazione dell'Ente e corredata del relativo consenso per il trattamento dei dati personali (ai sensi del D.Lgs. 19/2003 e s.m.i.).

La richiesta di ammissione non vincola il richiedente né ad un'accettazione obbligatoria di ingresso nel momento della chiamata e né ad un automatico diritto.

Le ammissioni nella Residenza Sanitaria Assistenziale rispettano l'ordine cronologico delle domande d'ingresso tranne che nel caso di esplicita richiesta dell'ASL o del CSSM per giustificati motivi.

Nel primo caso si darà comunque precedenza ai cittadini residenti:

- nel Comune di Carrù;
- nei Comuni del Sub-Distretto Sanitario di Carrù;
- nei Comuni del Distretto Sanitario di Mondovì;
- nei Comuni dell'ASL di riferimento territoriale;
- in altri comuni.

La domanda di ammissione deve essere corredata da:

- valido documento di identità (compreso quello dei Garanti);
- codice fiscale;
- tessera sanitaria ed eventuali esenzioni sanitarie;
- certificato medico attestante le condizioni di non autosufficienza psichica e/o fisica;
- documentazione attestante invalidità quando presente;
- relazione del servizio sociale del Distretto Sanitario di provenienza quando interessato;
- altra documentazione sanitaria su richiesta dell'Ente.

L'ingresso in struttura, gestito dalla Direzione, viene convalidato con la stipula del Contratto di Ospitalità da parte dell'utente e/o suoi garanti relativamente al rispetto delle regole e del Regolamento già in essere o quelli che addiverranno, degli oneri economici derivanti dall'obbligo del pagamento della retta e confermato dal rappresentante Legale dell'Ente.

L'ammissione nella Residenza Sanitaria Assistenziale non è considerata a priori definitiva, ma è subordinata ad un periodo di prova di 15 giorni ed eventualmente verificata in relazione alle presenze dei requisiti dalla Direzione o da un'apposita Commissione dell'ASL.

Può avere anche preventivamente un carattere di temporaneità.

3.2 All'ingresso dell'Ospite, dopo un periodo di osservazione e valutazione di 15 giorni, viene emesso il Progetto di Assistenza Individualizzata (P.A.I.) contenente indicazioni di carattere socio sanitario assistenziale. Nel caso di ospiti già valutati dall'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) dell'ASL di competenza, la R.S.A. riceverà immediatamente quanto dalla stessa predisposto, in caso contrario provvederà ad integrarli successivamente alla loro emissione.

Il responsabile del PAI è il Direttore della struttura e/o il Direttore Sanitario, ai sensi della Dgr 45/2012, è redatto sia su copia cartacea sia su apposito portale web collegato con l'UVG e periodicamente vengono aggiornate tutte le valutazioni degli ospiti presenti in struttura.

3.3 In caso di allontanamento o trasferimento dell'ospite verrà consegnata tutta la documentazione sanitaria acquisita al momento dell'ingresso direttamente all'utente e/o altro soggetto avente diritto e, su richiesta, copia di eventuale altro materiale sanitario (esami, visite mediche, certificati ecc.) eseguiti durante la permanenza in struttura. In caso di decesso dell'ospite la documentazione sanitaria di cui sopra verrà consegnata in copia solamente agli aventi diritto.

La Residenza, conserverà per il periodo previsto dalle normative vigenti, copia della cartella socio-sanitaria e di qualsiasi altra documentazione riguardante l'ospite.

Art.4 Prestazioni e modalità di erogazione (DGR n. 45-4248 del 30 luglio 2012)

La Residenza Sanitaria Assistenziale garantisce l'esercizio delle attività assistenziali socio-sanitarie nel rispetto delle modalità definite dagli standard assistenziali e nell'ambito dei tempi di assistenza previsti dalla D.G.R. n. 45/2012 e s.m.i. secondo la fascia di intensità e del bisogno sanitario assistenziale:

- attività di animazione e socializzazione;
- assistenza tutelare diurna e notturna;
- assistenza infermieristica;
- assistenza riabilitativa fisioterapica e/o psicologica;
- assistenza medica tramite i Medici di Medicina Generale.

4.1 L'assistenza medica è garantita dai medici di medicina generale (MMG) in quanto titolari della responsabilità sanitaria del proprio assistito. A loro compete la responsabilità diagnostica e terapeutica comprese le richieste di visite specialistiche o ricoveri ospedalieri e qualsiasi altra prescrizione di natura sanitaria. Sarà cura e responsabilità del Medico consegnare al responsabile della Residenza l'orario di effettiva presenza settimanale ai sensi delle normative vigenti che verrà successivamente pubblicizzato a tutti gli assistiti tramite l'affissione nell'apposita bacheca. Per quanto riguarda le fasce orarie ed i giorni non coperti dal suddetto servizio l'Ente ricorrerà ai Medici del Servizio di continuità Assistenziale o al servizio di pronto intervento 118.

4.2 L'assistenza infermieristica è garantita da operatori dipendenti dell'Ente o, in alternativa, affidata a ditte specializzate; in entrambi i casi il personale sarà in possesso dell'idonea qualifica e relativa iscrizione all'Albo Professionale. Alcune delle principali prestazioni comprendono:

- approvvigionamento e conservazione farmaci e altro materiale sanitario;
- preparazione ed esecuzione della terapia orale, terapia iniettiva quale l'intramuscolo, l'endovenosa, fleboclisi e prelievi venosi;
- controllo delle prestazioni terapeutiche e prevenzione delle infezioni, delle cadute e delle piaghe da decubito;
- 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 e partecipazione ai gruppi operativi per l'elaborazione e l'aggiornamento dei PAI.

4.3 L'attività di riabilitazione fisica e/o psicologica è garantita da operatori dipendenti dell'Ente o, in alternativa, affidata a ditte specializzate; in entrambi i casi il personale sarà in possesso dell'idonea qualifica e relativa iscrizione all'Albo Professionale. Alcune delle principali prestazioni comprendono:

- programmi individuali di riabilitazione e mantenimento psico-fisico;
- partecipazione ai gruppi operativi per l'elaborazione e l'aggiornamento dei PAI;
- altre attività integrate erogate per gruppi di ospiti in ottemperanza al PAI;

- rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane;
- rieducazione psico-sociale attraverso il supporto psicologico.

4.4 L'attività di assistenza alla persona (assistenza tutelare socio-sanitaria) è garantita da operatori dipendenti dell'Ente o, in alternativa, affidata a ditte specializzate; in entrambi i casi il personale sarà in possesso dell'idonea qualifica professionale ai sensi delle vigenti normative. Alcune delle principali prestazioni fornite sono:

- aiuto nelle attività quotidiane;
- pulizia ed igiene degli ambienti e degli utenti, cambio pannoloni, bidet, docce, bagni e igiene orale;
- aiuto nella vestizione e svestizione;
- aiuto nella somministrazione e nell'assunzione di cibi e bevande;
- assistenza per la corretta assunzione dei farmaci, su indicazione dell'infermiere o del medico, prevenzione delle piaghe da decubito, segnalazione al personale sanitario (infermieri e/o medici) di eventuali anomalie nelle condizioni fisiche o psichiche dell'Ospite;
- aiuto nella corretta deambulazione, nel movimento arti invalidi ed uso di strumenti protesici per la deambulazione, su indicazioni del fisioterapista;
- Preparazione dei tavoli per la distribuzione dei pasti, riassetto della sala, rifacimento letti e cambio biancheria, riordino e pulizia arredi, attrezzature ed ausili interno dei comodini e degli armadi;
- Ottemperanza dei programmi individuali di carattere igienico-sanitario impartite dal personale incaricato (infermieri e/o medici);
- Partecipazione ai gruppi operativi per l'elaborazione e l'aggiornamento dei PAI.

4.3 L'attività di animazione e socializzazione è garantita da operatori dipendenti dell'Ente o, in alternativa, affidata a ditte specializzate; in entrambi i casi il personale sarà in possesso dell'idonea qualifica professionale ai sensi delle normative vigenti. Le attività saranno rapportate in base alle necessità e possibilità individuali dell'ospite secondo quanto previsto dal PAI e strutturate su interventi ad personam o di gruppo.

I servizi sopra descritti e tutte le figure professionali che vi operano nonché l'aspetto sanitario-igienico delle persone e degli ambienti sono coordinati dal Direttore Sanitario (medico) o dal Coordinatore Socio Sanitario (Infermiere).

Art.5 Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria

5.1 La Residenza Sanitaria Assistenziale garantisce l'accesso dei propri ospiti all'assistenza Specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica autorizzata dal proprio MMG. Tali prestazioni sono fornite dall'ASL di competenza secondo le necessità definite nel PAI ai sensi della DGR 45/2012 e s.m.i..

5.2 La Residenza Sanitaria Assistenziale garantisce l'approvvigionamento dei farmaci su richiesta del medico curante. A seconda della tipologia di farmaci e della relativa "fascia" di appartenenza, la fornitura potrà avvenire direttamente dalla farmacia territoriale dell'ASL nel rispetto della Dgr 45/2012 e del prontuario Terapeutico Aziendale (TPA) e, per e restanti tipologie di farmaci, approvvigionati presso le farmacie esterne. In quest'ultimo caso l'ente provvederà ad acquistarli direttamente per conto dell'utente previo rimborso della spesa sostenuta. La Residenza Sanitaria Assistenziale provvederà a rendicontare mensilmente all'ospite e all'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali (in caso di integrazione della retta) il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti.

5.3 La Residenza Sanitaria Assistenziale, su richiesta e prescrizione del MMG dell'ospite, garantisce l'approvvigionamento degli ausili per l'incontinenza (pannoloni), adeguandone l'uso in base ad uno scrupoloso monitoraggio giornaliero sulle effettive necessità del singolo utente secondo quanto precisato dal contratto di servizio stipulato tra la struttura, l'ASL ed il Soggetto gestore delle funzioni socio assistenziali.

5.4 La Residenza Sanitaria Assistenziale, su richiesta e prescrizione del MMG dell'ospite, si rapporta con i servizi competenti dell'ASL per la fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili e

materiale sanitario secondo quanto precisato dal contratto di servizio stipulato tra la struttura, l'ASL ed il Soggetto gestore delle funzioni socio assistenziali.

5.5 I trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche sono garantiti dall'ASL solo per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali mentre e a carico dell'utente per gli ospiti in regime privato o con posto letto convenzionato con il S.S.R. ma senza l'integrazione da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali. 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 comprese nella retta giornaliera per quanto riguarda quota sanitaria.

Art.6 Prestazioni di natura alberghiera

La Residenza Sanitaria Assistenziale, tramite propri dipendenti o affidata a ditte esterne specializzate, ai sensi della DGR 45/2012 garantisce il servizio di ristorazione, il servizio di lavanderia e stireria della biancheria personale e di quella piana (lenzuola, federe, traverse, asciugamani ecc), il servizio di parrucchiere e la pulizia e sanificazione dei locali.

6.1 Il servizio di ristorazione avviene nei refettori presenti nei nuclei assistenziali, in locali gradevoli e confortevoli nel rispetto delle condizioni igienico-sanitarie richieste dalla normativa vigente. La RSA garantisce l'assistenza e l'imboccamento agli ospiti che, per problematiche inerenti alle loro patologie, non sono in grado di alimentarsi autonomamente, anche in caso di allettamento protratto. La Residenza Sanitaria Assistenziale può anche autorizzare l'intervento di persone regolarmente iscritte ad Associazioni di Volontariato, con le quali si stipula un'apposita convenzione, in collaborazione con gli Operatori assistenziali per l'assistenza durante i pasti. In tal caso tutto il personale volontario è regolarmente coperto da polizze assicurative, formato ed informato sull'attività che svolge. Per i parenti e/o caregiver di ospiti non autosufficienti è permesso, previa autorizzazione della Direzione, collaborare con il personale nell'alimentazione del proprio congiunto mentre, per gli ospiti in grado di alimentarsi autonomamente, è opportuno per i familiari non intervenire al fine di preservare le autonomie dello stesso.

Il servizio mensa adotta menù valutati ed autorizzati direttamente dal servizio preposto dell'ASL; è suddiviso in menù estivo e menù invernale e, a loro volta, differenziati su quattro settimane. In caso di utenti con particolari problemi di masticazione, deglutizione o altro, la RSA è in grado di confezionare piatti appositamente frullati, omogeneizzati o mousse di facile deglutizione e con il giusto apporto calorico. Nel caso si renda necessaria, per specifiche patologie e su prescrizione medica, una dieta personalizzata, l'RSA provvederà alla preparazione dei prodotti/alimenti forniti dal SSR senza costi aggiuntivi. Ricordando che l'alimentazione costituisce un elemento strategico nel perseguimento del benessere psico-fisico dell'anziano, si precisa che è assolutamente vietato introdurre e conservare cibo, alimenti e bevande di qualsiasi genere e natura senza previa autorizzazione della Direzione.

6.2 Il servizio di lavanderia e stireria comprende la fornitura, lavaggio, sanificazione e stiratura di tutta la biancheria piana nonché il materiale utilizzato per i vari servizi (asciugamani, grembiuli, strofinacci ecc.) e le divise del personale. Il servizio comprende altresì il lavaggio e stiratura della biancheria ed indumenti personali degli ospiti di cui si fornirà un apposito elenco di capi di uso corrente e di tipologia di tessuto che consenta un'adeguata sanificazione al momento della domanda. E' compito dell'utente e/o dei suoi familiari provvedere a contrassegnare i capi tramite un'etichetta o un numero identificativo fornito dalla Residenza, provvedere all'eventuale riparazione/rammendo o sostituzione in caso di eccessiva usura dei capi; in caso contrario provvederà direttamente la struttura addebitando la spesa all'utente. La Residenza Sanitaria Assistenziale non si ritiene responsabile di eventuali danneggiamenti dei capi in uso o di un'eventuale smarrimento in caso di mancato contrassegno identificativo.

La Residenza Sanitaria Assistenziale può altresì fornire pasti e servizio di lavanderia all'esterno ad utenti indirizzati dal consorzio Socio Assistenziale o dal Comune.

6.3 Il servizio di parrucchiere e barbiere (lavaggio, asciugatura e taglio) rientrano tra le attività di igiene personale garantite dal personale assistenziale almeno una volta alla settimana o al massimo una volta ogni quindici giorni. Tali attività vengono programmate e calendarizzate con una rotazione fissa salvo sospensioni per problemi di salute.

6.4 Il servizio di pulizia e sanificazione dei locali e degli ambienti è garantito da operatori qualificati tutti i giorni della settimana (esclusa la domenica). Vengono messi a disposizione degli addetti, oltre al normale materiale e prodotti detergenti e disinfettanti rispondenti ai requisiti delle vigenti normative, tutti gli ausili necessari, sia ad uso manuale (cartellonistica, scope, moci, randazze, carrelli, secchi, stracci, ecc.) sia elettrici quale aspirapolvere, monospazzola, lucidatrice ecc..

Art.7 Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse nella tariffa residenziale e pertanto a totale carico dell'utente

La Residenza Sanitaria Assistenziale può erogare prestazioni aggiuntive rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A.) nel rispetto della disciplina regionale contenuta nella DGR 45/2012 o può autorizzare prestazioni richieste direttamente dall'ospite all'interno della struttura.

Tali prestazioni possono essere:

- 1) espressamente richieste dall'utente e quindi senza alcun obbligo in capo alla struttura;
- 2) offerte dalla struttura e pertanto senza alcun obbligo di accettare da parte dell'utente.

Nel primo caso possono rientrare, ad esempio, il servizio di pettinatrice/parrucchiere per pieghe, tagli, permanenti, tinta, servizio di estetista/pedicure, ecc. richieste direttamente dall'ospite o dai parenti ad un professionista di loro fiducia. In tal caso il professionista, ogni volta che vorrà accedere alla struttura, dovrà presentare in forma scritta apposita richiesta alla Direzione dando atto della propria iscrizione alla camera di commercio con relativa P.Iva per l'attività in questione, essere coperto da un'adeguata polizza assicurativa e dichiarare la conformità tecnica ed igienica del materiale e prodotti utilizzati. Si ribadisce che la RSA è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con il professionista ma svolge tale controllo per garantire il massimo della sicurezza ai propri ospiti.

Nel secondo caso, invece, ogni prestazione ulteriore ai LEA che la RSA intenderà offrire a pagamento saranno coerenti ai seguenti principi desunti dal vigente quadro normativo:

- a) afferiscono all'ambito del rapporto privatistico che si viene a creare fra l'utente e la struttura residenziale sanitaria;
- b) viene garantita all'utente la libertà di scelta se usufruirne o meno;
- c) ogni eventuale prestazione è riferita al singolo ospite e non collegata ad un insieme di ospiti o, addirittura, ad un intero nucleo;
- d) tali prestazioni rientrano esclusivamente tra quelle alberghiere e/o di servizio alla persona.

Nel caso la RSA eroghi prestazioni aggiuntive, i relativi costi giornalieri verranno rendicontati anche alla competente Commissione di Vigilanza dell'ASL e all'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di residenza dell'utente qualora integri la retta, al fine di una maggiore e completa trasparenza.

Art.8 Servizi aggiuntivi

Non sono previsti servizi aggiuntivi.

Art.9 Attività quotidiane e organizzazione della giornata

La giornata tipo all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale è caratterizzata come segue:

- h. 6:30 circa inizio alzata dell'ospite compreso l'igiene personale, cambio pannolone, vestizione ed accompagnamento nei soggiorni comuni;
- h. 8:30 colazione con assistenza ed imboccamento se necessario;
- h. 9.30 esecuzione di 2 o 3 bagni completi;
- h. 9:00-11:00 rassetto della camera e rifacimento letti;

- h. 9:00-12:00 attività ludiche di animazione e socializzazione;
- h.10:00 distribuzione di bevande calde in inverno o bibite fresche in estate;
- h.11:00 accompagnamento ospite in bagno;
- h.11:30-12:30 pranzo a rotazione tra i tre nuclei RSA direttamente nei refettori di piano;
- h.13:00 accompagnamento dell'ospite nella propria camera ed allettamento per il riposo post-prandiale con eventuale cambio pannolone ed igiene personale;
- h.13:00-14:00 rassetto, pulizia e disinfezione dei refettori;
- h.06:30-13:30 presenza di Infermieri Professionali per l'esecuzione delle terapie orali ed iniettive (intramuscolare ed endovenosa), esecuzione di tutti i controlli richiesti (ad es. glicemia, diuresi, evacuazioni, pressione arteriosa, ecc), impostazione nutrizione Enterale, assistenza ai MMG durante le visite, aggiornamento terapie, richieste e prenotazioni visite specialistiche ed esami, approvvigionamento farmaci ed esecuzione dei controlli richiesti (ad es. scadenze farmaci, controlli tarature, ecc);
- h. 8:30-12:30 presenza di un'Educatrice professionale per l'esecuzione delle diverse attività ludiche giornaliere e di intrattenimento (ad es. lettura, disegno, tombola, proiezione film, orientamento, animamente, ginnastica dolce ecc.);
- h. 8:00-12:00 presenza di un Fisioterapista cinque mattine alla settimana per l'esecuzione delle sedute riabilitative prescritte dal medico;
- h.14:30 alzata iniziando dal nucleo che è stato allettato per primo;
- h.15:00 esecuzione di due bagni completi;
- h.16:00 distribuzione di bevande calde in inverno o bibite fresche in estate;
- h.16:30 attività varie con l'ospite;
- h.17:15 accompagnamento ospite in bagno;
- h.17:30-19:00 cena a rotazione tra i tre nuclei RSA direttamente nei refettori di piano compresa camomilla e/o tisana;
- h.20:00 accompagnamento ospite in camera ed inizio allettamento serale con relativo cambio pannolone ed igiene se necessari;
- h.14:30-19:30 presenza di Infermieri professionali per l'esecuzione delle terapie ed assistenza infermieristica necessaria;
- h. 13:30-17:00 presenza di un'Educatrice professionale per l'esecuzione delle diverse attività ludiche giornaliere e di intrattenimento pomeridiano;
- h.13:30-16:30 presenza di un Fisioterapista tre pomeriggi alla settimana per l'esecuzione delle sedute riabilitative prescritte dal medico.

L'Ospite può ricevere visite dalle ore 09:00 alle ore 19:00 di ogni giorno salvaguardando il riposo degli altri anziani ed eventuali esigenze della struttura.

L'Ospite gode di ogni libertà di entrata e di uscita dalla Residenza purché non sia in condizioni tali da esporre a pregiudizio la propria incolumità e quella di terzi. In ogni caso l'accompagnatore deve essere autorizzato dal personale assistenziale e compilare l'apposito modulo autorizzativo.

All'interno della RSA viene richiesto di osservare le norme di vita comunitaria di seguito elencate al fine di una serena convivenza nel rispetto del prossimo e delle cose altrui nonché nel rispetto delle normative vigenti.

Non è ammesso:

- fumare in nessun locale all'interno della struttura;
- introdurre e/o conservare cibo, bevande o alimenti di vario genere senza previa autorizzazione della Direzione;
- introdurre fornelli e stufette a gas o elettriche o qualsiasi altro accessorio similare, lampade, televisori, computer o qualsiasi altro materiale elettrico senza previa autorizzazione della Direzione;
- introdurre mobili, sedie, suppellettili o altro arredamento senza previa autorizzazione della Direzione.

E' richiesto:

- un abbigliamento e un comportamento igienicamente corretto e decoroso nei confronti della propria persona, degli altri utenti e del personale;
- prestare attenzione all'arredamento, suppellettili, ausili e altro materiale presente nei locali dell'RSA;
- il rispetto della dignità ed il pudore degli altri ospiti nonché un atteggiamento cortese con le persone presenti nella Residenza;
- non detenere oggetti di valore o somme di denaro;
- utilizzare a volume contenuto e in orari limitati apparecchi audiovisivi nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti.

La Residenza Sanitaria Assistenziale si riserva il diritto di richiedere agli utenti e/o ai suoi garanti il rimborso per spese sostenute per eventuali danni causati dagli stessi.

La Residenza Sanitaria Assistenziale non si ritiene responsabile di eventuali smarrimenti o furti di oggetti preziosi o somme di denaro detenute dall'utente sulla propria persona o all'interno della propria camera.

Art.10 Assegnazione delle camere

La Residenza Sanitaria Assistenziale offre camere ad uno, due o tre posti letto e sono suddivise in maschili e femminili. Su richiesta degli utenti o loro parenti, previa valutazione dei presupposti psicofisici dal Direttore Sanitario o dalla Coordinatrice socio sanitaria, è ammesso ospitare coniugi nella stessa camera.

Di norma l'assegnazione di una stanza singola o in comune con altre persone avviene in base alla valutazione della tipologia dei problemi di salute e dei bisogni assistenziali che ne conseguono.

La Residenza Sanitaria Assistenziale non applica differenzazioni di prezzo per le tre tipologie di camera ma si riserva il diritto, in caso di oggettiva necessità assistenziale o sanitaria, di coerenza tra le problematiche socio sanitarie degli ospiti e dei loro bisogni assistenziali, di assegnare un diverso letto e/o camera fornendo anticipata comunicazione e relativa motivazione.

Tutte le camere sono dotate di bagno con appositi ausilli per persone non autosufficienti o portatori di handicap.

Nel rispetto di quanto riportato nell'art.11 è permessa la personalizzazione della camera previa autorizzazione della Direzione mentre non è consentito conservare cibo e bevande tranne che nell'apposito frigorifero collocato nei refettori di nucleo. E' responsabilità del familiare o caregiver dell'ospite il rispetto delle norme igienico alimentari, la loro corretta conservazione e il controllo della scadenza.

Nessun ospite potrà chiudersi a chiave all'interno della propria camera.

Art.11 Organizzazione del personale: figure professionali, compiti e turni

L'amministrazione della Residenza Sanitaria Assistenziale è in capo ad un Collegio Commissariale composto da cinque membri; sono nominati dal Sindaco del Comune di Carrù e durano in carica cinque anni. L'Amministrazione è presieduta da un Presidente con funzioni di rappresentanza Legale e Datore di Lavoro. All'Amministrazione dell'Ente spetta la funzione di indirizzo politico - amministrativo della Residenza Sanitaria Assistenziale.

La gestione operativa della Residenza Sanitaria Assistenziale è in capo al Segretario-Direttore, dipendente di ruolo in possesso del necessario titolo autorizzativo di Direttore di Comunità ai sensi della DGR 35/2008. Il Segretario-Direttore è presente in struttura 36 ore/settimana e, nel rispetto degli indirizzi politico-amministrativi dell'Amministrazione, è responsabile e sovrintende al buon funzionamento di tutti i servizi. Per tale scopo si avvale e coordina direttamente o tramite ditte specializzate le seguenti figure professionali:

- n. 1 Ragioniere Economico; ragioniere in possesso della professionalità ed esperienza necessaria, presente in struttura 36 ore/settimana;
- n. 1 Esecutore amministrativo; in possesso della professionalità ed esperienza necessaria, presente in struttura 36 ore/settimana;

- n. 1 Direttore Sanitario; medico in possesso della specialità in Geriatria presente in struttura 4 - 5 ore/settimana;
- n. 1 Coordinatrice socio sanitaria; Infermiera in possesso della professionalità ed esperienza necessaria, presente in struttura 36 ore/settimana;
- n. 2 Fisioterapisti dipendenti di una ditta esterna specializzata; titolare del servizio di riabilitazione fisica, la loro presenza è modulata dal numero degli utenti e dalla loro fascia Assistenziale, mediamente è di 35 ore/settimana.
- n. 1 Psicologa dipendente di una ditta esterna specializzata; titolare del servizio Supporto psicologico per il personale, gli ospiti e loro familiari. La sua presenza è mediamente è di 4 ore/mese.
- n. 1 Educatore professionale dipendente di una ditta esterna specializzata; titolare del ; servizio di animazione e socializzazione degli ospiti; la sua presenza è modulata dal numero degli utenti e mediamente è di 25 ore/settimana.
- n. 3 Infermieri dipendenti di una ditta esterna specializzata; titolari del servizio di assistenza infermieristica, la loro presenza è modulata dal numero degli utenti e dalla loro fascia Assistenziale, mediamente è di 12 ore/giorno.
- n.21 Operatori Socio Sanitari (OSS) titolari dell'assistenza tutelare diurna, sono presenti 5 OSS nel turno mattino h. 06:00/14:00 e 4 OSS nel turno pomeridiano h. 14:00/21:00;
- n.4 Operatori Socio Sanitari (OSS) dipendenti di una ditta esterna specializzata titolari dell'assistenza tutelare notturna, sono presenti 2 OSS nel turno notturno h. 21:00/06:00;
- n.4 Operatori Cuochi titolari del servizio di preparazione pasti, presenti 11,5 ore/giorno;
- n.2 Operatori addetti al servizio di lavanderia e stireria dipendenti di una ditta esterna specializzata presente 38 ore/settimana.

All'interno della bacheca al piano terra viene esposto l'organigramma delle varie professionalità presenti all'interno della struttura e le relative turnazioni in ottemperanza alla dotazione di organico e ai minuti assistenziali richiesti e calcolati in base al numero di ospiti presenti e la loro fascia di intensità assistenziale così come definiti dalla normativa Regionale.

L'attività della Residenza Sanitaria Assistenziale è soggetta al controllo e verifica dell'Organo di Vigilanza dell'ASL mentre, il Distretto Sanitario di riferimento dell'ASL, garantisce la tutela sanitaria dovuta ad ogni singolo utente.

La responsabilità diagnostica, terapeutica e farmacologica resta in capo al medico curante di ogni singolo ospite.

Art.12 Accesso dei familiari e visitatori

12.1 L'Ospite può ricevere visite dalle ore 09:00 alle ore 19:00 di ogni giorno salvaguardando il riposo degli altri anziani ed eventuali esigenze della struttura. In casi particolari riconducibili a problematiche di salute è possibile accedere anche al di fuori del normale orario di visita previa autorizzazione della Direzione. L'Ospite gode di ogni libertà di entrata e di uscita dalla Residenza purché non sia in condizioni tali da esporre a pregiudizio la propria incolumità e quella di terzi. In ogni caso l'accompagnatore deve essere autorizzato dal personale assistenziale e compilare l'apposito modulo autorizzativo.

12.2 Ai Sig.ri familiari e visitatori è richiesta una collaborazione secondo le esigenze specifiche di ogni singolo anziano e le possibilità/disponibilità della famiglia al fine di mantenere all'anziano la solidarietà attiva dell'ambiente familiare di provenienza.

I Sig.ri familiari e visitatori sono tenuti ad osservare e rispettare il regolamento e tutte le indicazioni vigenti all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale, in caso contrario sono ritenuti direttamente responsabili delle conseguenze derivate e derivanti.

Nel caso lo desiderassero, i Sig.ri familiari e visitatori hanno la possibilità di consumare il pasto direttamente in struttura presso la sala mensa al piano terreno previo acquisto dell'apposito buono pasto presso l'ufficio segreteria almeno un giorno in anticipo.

I Sig.ri familiari e visitatori non sono tenuti a sostituirsi al personale operante nella Residenza durante le normali attività di assistenza (sostituzione pannolini, utilizzo ausilli, imboccamento, ecc) o altre attività. Tuttavia, in caso di espressa richiesta del familiare e di effettiva possibilità, possono essere autorizzati dalla Direzione alcuni interventi di assistenza diretta da parte dei familiari o da persone estranee all'organizzazione della Residenza. Si fa presente, in tal caso, la totale estraneità della Residenza con il soggetto indicato dal familiare il quale deve attenersi in modo scrupoloso al regolamento della struttura nonché alle indicazioni del personale ed è l'unico responsabile delle azioni e conseguenze derivate e derivanti proprio operato.

Ai familiari/caregiver/garanti sono richiesti i seguenti compiti:

- provvedere ad accompagnare il proprio congiunto a visite specialistiche e varie;
- provvedere all'assistenza nei casi di ricovero ospedaliero;
- essere presenti nella Residenza Sanitaria Assistenziale quando l'assistenza richiesta deroga dalle normali attività della Residenza Sanitaria Assistenziale.

In caso l'utente manifesti chiaramente l'incapacità di intendere e volere a causa delle sue problematiche di salute e non ci sia la volontà o l'esigenza di trasferire l'ospite presso altri enti o strutture, la Residenza Sanitaria Assistenziale richiederà espressamente ai familiari o, in alternativa all'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali, di attivarsi presso la sede del Tribunale di competenza per la nomina di un Tutore o Amministratore di Sostegno. Quest'ultimo avrà la responsabilità di rappresentare e assistere la persona disabile o interdetta in tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione oltre che delle sue condizioni psico-fisiche.

12.3 La residenza Sanitaria Assistenziale permette l'individuazione da parte degli utenti e/o dei loro familiari di Associazioni di tutela dell'anziano o la nomina dei rappresentanti degli ospiti riconoscendo l'importanza e dando la propria disponibilità a confrontarsi con loro e con le associazioni sindacali di categoria in caso di dubbi, problematiche, riflessioni o suggerimenti in merito al soggiorno dell'anziano.

Art.13 Associazioni di volontariato

All'interno della RSA opera un'associazione senza scopo di lucro denominata Associazione Volontari Diocesana AGAPE di Mondovì con la quale si è sottoscritta un'apposita convenzione tramite una ventina circa di Volontari. L'Associazione presta la propria opera offrendo compagnia e assistenza semplice durante le normali attività quotidiane, durante le attività ludiche di intrattenimento e socializzazione e collaborando con il personale assistenziale durante i pasti degli anziani. L'Associazione è regolarmente costituita ai sensi delle vigenti normative e i loro iscritti appositamente formati per le opere ed attività che prestano.

Art.14 Modalità di pagamento.

14.1 La Residenza Sanitaria Assistenziale può ospitare utenti sia in regime "privato" e sia in regime di "Convenzione con il SSR" grazie ad un'apposita Convenzione stipulata con l'ASL e l'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali. Nel primo caso la retta è totalmente a carico dell'ospite mentre, nel secondo caso, è suddivisa in una parte a carico dell'ASL (quota Sanitaria) e in una parte a carico dell'utente (quota sociale). Quest'ultima quota può ulteriormente essere integrata in parte o totalmente dall'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali per gli aventi diritto. Per quanto riguarda i requisiti e le relative modalità di richiesta si invita l'utente e i suoi familiari a rivolgersi direttamente al Distretto dell'ASL e/o dell'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali di competenza.

14.2 La retta mensile a carico dell'utente decorre dal giorno in cui si da disponibilità all'ingresso e deve obbligatoriamente essere corrisposta anticipatamente entro i primi 10 giorni del mese (prorogato al giorno successivo in caso coincida con una festività) tramite versamento o bonifico bancario/postale presso la tesoreria dell'Ente. A tale proposito viene rilasciato un apposito modulo contenente tutte le indicazioni, modalità ed importo per l'esecuzione del pagamento. Il ritardato

pagamento della retta comporta una penale pari al 5% dell'importo giornaliero della retta stessa per ogni giorno di ritardo.

In caso di decesso dell'Ospite in regime "privato" si rimborserà l'importo della retta relativa alle successive decadi presentando formale richiesta scritta tramite certificato sostitutivo di atto di notorietà che precisi il titolo di avente diritto (allegando opportuna documentazione rilasciata dall'Agenzia delle Entrate in carta semplice attestante gli aventi diritto all'eredità) o al garante che esegua personalmente il pagamento della retta in sostituzione dell'ospite.

In caso di decesso dell'Ospite in regime di "convenzione" si rimborserà l'importo della retta relativa ai giorni non fruiti trattenendo solamente le rette giornaliere nella misura del 10% dei due giorni successivi al decesso.

All'ospite viene conservato il posto in periodi di assenza di qualsiasi natura si tratta, previo accordo con la Direzione, compreso i ricoveri ospedalieri purché si esegua il normale pagamento mensile della retta.

Le assenze per qualunque motivo non danno diritto ad alcun rimborso retta.

Nel caso l'ospite intenda lasciare definitivamente la Residenza dovrà darne comunicazione scritta con un preavviso di 15 giorni di anticipo.

Gli effetti personali sono da ritirarsi nei 7 giorni consecutivi al decesso o dimissioni, pena il ritiro definitivo degli stessi da parte dell'Ente.

Decorso trenta giorni dalla data di scadenza di ogni singolo pagamento, la Direzione è autorizzata ad avviare la procedura prevista dalla normativa vigente per il recupero dei crediti accollando all'utente e/o ai suoi garanti il costo degli interessi maturati e delle spese del procedimento.

In caso di mancato pagamento della retta pari a due mensilità, la Residenza Sanitaria Assistenziale si riserva il diritto di dimettere l'ospite verso il suo precedente domicilio o verso il domicilio dei garanti.

Tra la Residenza Sanitaria Assistenziale e l'utente e/o i suoi garanti viene stipulato un apposito contratto di ospitalità ai sensi della D.G.R. n. 45-4248 del 30-07-2012 e s.m.i. con cui entrambe le parti si impegnano a rispettare ed assolvere a tutti gli obblighi richiesti compreso il pagamento della retta.

Agli ospiti in regime di "convenzione con l'ASL" la retta viene ripartita percentualmente in una quota sociale alberghiera a carico dell'utente ed in una quota sanitaria a carico dell'ASL. I relativi importi sono determinati dalla Regione Piemonte con propri atti e confermati dall'ASL di competenza. La RSA non può arbitrariamente effettuare variazioni.

Agli ospiti in regime "privato" (ossia non in convenzione con l'ASL) la retta è totalmente a carico dell'utente e/o suoi garanti. In questo caso l'Amministrazione si riserva il diritto di applicare variazioni alla retta su base dell'aumento dei costi di esercizio o nel caso di cambiamenti delle condizioni psico-fisiche dell'utente che implicino un tipo di assistenza diversa da quella inizialmente convenuta, ovvero, qualora si rendessero necessarie speciali cure, anche temporanee e relativa assistenza.

In entrambi i casi di regime di Convenzione o regime privato, l'utente ha la possibilità di richiedere all'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali l'integrazione di parte dell'importo della retta previa valutazione dei presupposti e dei requisiti necessari.

Art.15 Documentazione e tutela della privacy

La Residenza Sanitaria Assistenziale nel rispetto de D.lgs n° 196 del 30/06/2003 e s.m.i. assicura che tutti i dati personali e la documentazione amministrativa, sanitaria e assistenziale forniti dall'ospite al momento dell'ingresso in struttura e successivamente acquisiti a qualsiasi titolo, formano oggetto di trattamento riservato e trattati in forma cartacea ed in forma informatica. Tutte le cartelle, documenti personali e documenti di lavoro assistenziali come le consegne, avvisi, ecc., sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura nell'ambito del progetto assistenziale individuale di ogni ospite.

Quando l'utente entra in struttura esprime il consenso al trattamento dei suoi dati e, in qualunque momento, ha diritto di conoscere come vengano utilizzati, di chiederne la correzione o l'integrazione e (ricorrendo agli estremi) la cancellazione o il blocco. Si informa tuttavia che l'impossibilità di utilizzare parte dei dati personali dell'utente, può precludere la possibilità di essere accolto nella RSA, o di continuare la sua permanenza all'interno della Residenza nel caso di diniego del consenso successivamente all'ingresso.

Il personale è informato e costantemente richiamato al rigoroso rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio.

Nella raccolta della documentazione sanitaria, rivestono particolare importanza la "cartella clinica", la cartella "Consegna integrata socio-sanitaria dell'anziano" ed il "Piano di Assistenza Individualizzata". All'interno di dette cartelle potranno essere memorizzati gli interventi eseguiti dal personale sanitario e sociale assistenziale, con l'indicazione della frequenza e tipologia, i farmaci somministrati, presenze ed assenze dalla struttura, le diagnosi mediche, le relazioni sociali ed ogni dato rilevante sulla "storia" della permanenza nella Residenza dell'assistito.

Le informazioni contenute nelle sopra menzionate cartelle, nei P.A.I. e unite a quelle acquisite all'atto dell'ingresso, costituiranno la base per la verifica della condizione dell'anziano e dell'assistenza/cura erogata.

Sia la documentazione amministrativa (dati personali, documenti personali, etc...) che la documentazione socio sanitaria (consegna integrata socio-sanitaria, cartella sanitaria, prescrizioni mediche, relazioni di ricoveri, certificati etc...) sono conservate in appositi armadi situati in locali chiusi a chiave per tutelare il rispetto della privacy del loro contenuto; ogni postazione informatica è dotata di password e di screensaver accessibile solo dal personale autorizzato.

Tutta la documentazione ricevuta all'entrata e prodotta durante il soggiorno dell'ospite viene archiviata in apposito locale chiuso a chiave e conservata per il periodo di tempo previsto dalla legge.

Art.16 Indicazione degli uffici e relative modalità di orario e di accesso

Nel caso di segnalazioni, necessità ed informazioni di natura assistenziale, socio-sanitaria ed alberghiera è possibile rivolgersi direttamente alla Coordinatrice socio sanitaria dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00 dal lunedì al venerdì.

Nel caso invece di segnalazioni, necessità ed informazioni di natura amministrativa è possibile rivolgersi all'ufficio di segreteria dalle ore 08:30 alle ore 12:00 e dalle ore 13:30 alle ore 17:00 dal lunedì al giovedì.

La Direzione è disposizione del pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:30 alle ore 15:30 ed eventualmente in altre fasce d'orario previo appuntamento concordato.

L'Amministrazione dell'Ente è a disposizione del pubblico su appuntamento.

Art.16 Cauzione

Non prevista.

Approvato con Determina del Segretario-Direttore n. 44 del 20 aprile 2015