

Regione Umbria, Delib. G.R. 26 luglio 2010, n. 1065

Appropriazione dell'unità d'offerta in materia di servizi semiresidenziali e residenziali a carattere socio assistenziale per le persone anziane.

La Giunta regionale

Visto il documento istruttorio concernente l'argomento in oggetto e la conseguente proposta del Vicepresidente Carla Casciari;

Vista la legge 8 novembre 2000, n. 328;

Visto il D.M. 21 maggio 2001, n. 308, regolamento concernente "Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a norma dell'art. 11 della legge 8 novembre 2000, n. 328";

Visto il Piano sociale regionale, approvato con Delib.C.R. 20 dicembre 1999, n. 759 dove vengono individuati i percorsi progettuali per la definizione delle tipologie di servizio residenziale e semiresidenziale a carattere socio-assistenziale per le persone anziane;

Vista la Delib.G.R. 15 dicembre 2008, n. 1776, recante "Linea guida regionale per la pianificazione sociale di territorio nell'area anziani";

Vista la legge regionale 28 dicembre 2009, n. 26 "Disciplina per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

Vista il Piano sociale regionale 2010/2012 approvato con Delib.C.R. 19 gennaio 2010, n. 368, individua nell'ambito dei livelli essenziali ed uniformi di assistenza sociale:

- Servizio di accoglienza diurna per persone anziane bisognose di supporto assistenziale - servizio semiresidenziale del welfare comunitario;
- Residenza servita per l'accoglienza di persone anziane e adulte bisognose di supporto assistenziale - servizio del welfare residenziale;

Vista la Det. 1° aprile 2008, n. 2592 che costituisce il Gruppo tecnico regionale di lavoro, interistituzionale (Regione/Comuni/ASL) integrato dai rappresentanti del Terzo settore e del privato sociale per la costruzione della proposta in ordine all'Unità d'offerta dei servizi residenziali e semiresidenziali a carattere socio assistenziale per gli anziani;

Acquisite le osservazioni e le integrazioni dei dirigenti/promotori sociali dei Comuni capofila degli Ambiti territoriali sociali sulla proposta elaborata dal suddetto Gruppo di lavoro ed inviata con nota dell'11 settembre 2009, prot. n. 139179;

Preso atto:

- a) del parere favorevole di regolarità tecnica e amministrativa reso dal responsabile del procedimento;
- b) del parere favorevole sotto il profilo della legittimità espresso dal dirigente competente;
- c) della dichiarazione del dirigente medesimo che l'atto non comporta oneri a carico del bilancio regionale;
- d) del parere favorevole del direttore in merito alla coerenza dell'atto proposto con gli indirizzi e gli obiettivi assegnati alla Direzione stessa;

Vista la legge regionale 1° febbraio 2005, n. 2 e la normativa attuativa della stessa;

Visto il regolamento interno di questa Giunta;

A voti unanimi espressi nei modi di legge,

Delibera

1) di fare proprio il documento istruttorio, comprensivo dell'Allegato 1, e la conseguente proposta dell'assessore, corredati dei pareri e dei visti prescritti dal regolamento interno della Giunta, che si allegano alla presente deliberazione, quale parte integrante e sostanziale, rinviando alle motivazioni in essi contenute;

2) di individuare, in attuazione del Piano sociale regionale, le tipologie di servizio, semiresidenziali e residenziali a carattere socio-assistenziale per le persone anziane:

- casa di quartiere - semiresidenziale del welfare comunitario;
- residenza servita - servizio del welfare residenziale;
- gruppo appartamento - servizio residenziale;

3) di approvare, come da allegato 1), parte sostanziale e integrante del presente atto, la definizione dell'unità d'offerta di cui al punto 2) del presente atto;

4) di pubblicare il presente atto comprensivo dell'allegato nel Bollettino Ufficiale della Regione Umbria.

Documento Istruttorio

Approvazione dell'unità d'offerta in materia di servizi semiresidenziali e residenziali a carattere socio assistenziale per le persone anziane.

L'invecchiamento della popolazione come trend tipico di tutti i Paesi occidentali che interessa l'Italia e in modo significativo l'Umbria, comporta la ridefinizione del complesso di interventi sociali in correlazione ai nuovi emergenti bisogni nonché l'individuazione di soluzioni assistenziali in linea con la trasformazione degli assetti familiari e sociali.

Il mutamento sociale si riflette sulle condizioni di vita delle persone anziane oggi con una aspettativa di vita molto più elevata e più esposte a processi di fragilità collegabili non più soltanto a malattie o eventi traumatici, ma ad una precarizzazione del sistema delle relazioni primarie e ad un indebolimento delle relazioni sociali, le quali possono favorire una riduzione funzionale aprendo ad circuito non virtuoso dato da meno possibilità di comunicazione, più perdita di autonomia funzionale, ulteriore perdita di contatti e relazioni.

In tale quadro la persona anziana pur in condizioni di autosufficienza e ancorché con fragilità derivante dai normali processi di transizione del corso di vita, richiede di essere supportata mediante la realizzazione di reti, quali quella familiare e comunitaria, e mediante servizi innovativi domiciliari e comunitari, a prevalente struttura familiare, ad integrazione o sostituzione delle reti primarie, per fronteggiare bisogni di natura socio-assistenziale senza decontestualizzare le persone, tutelando in tal senso la loro autonomia e valorizzando le risorse solidali dei contesti di vita.

Al fine di procedere ad una progettazione di servizi con appropriatezza la Regione Umbria ha effettuato una ricognizione delle strutture semiresidenziali e residenziali presenti ed operanti nel territorio regionale rivolte alle persone anziane alla data del 31 dicembre 2007.

L'indagine conoscitiva ha evidenziato quanto segue:

- strutture presenti nel territorio regionale n. 48; di queste una quota minoritaria rientra nelle tipologie di servizio già previste dal primo Piano sociale regionale 2000-2002 e il 20 per cento risultano a titolarità pubblica;
- i posti disponibili risultano pari a n. 751; l'1,46 per cento delle strutture prevede posti per l'emergenza o l'accoglienza temporanea (11 posti complessivi);
- gli anziani che fruiscono delle strutture socio assistenziali sono complessivamente n. 731; di questi l'84,5 per cento è inserito in strutture residenziali (618) e il restante in strutture semiresidenziali (113);
- il periodo di permanenza si distribuisce su due periodi: uno breve inferiori ai 12 mesi, l'altro medio-lunghi dai 2 ai 5 anni;
- l'82,3 per cento degli anziani proviene dallo stesso comune o ambito territoriale dove insiste la struttura.

Da ulteriore livello di analisi realizzato a supporto del secondo Piano sociale regionale emerge che all'interno della composita componente anziana, cresce il numero dei vecchi poiché l'aumento della speranza di vita rende maggiori le probabilità di raggiungere età molto avanzate. La quota delle persone con più di 75 anni è passata in Umbria dal 4,4 per cento del 1971 all'11 per cento della rilevazione sopra citata. In termini assoluti i "grandi anziani" sono oltre 100.000 e in prevalenza donne (62 per cento).

Questo scenario motiva l'intervento regolativo nell'ottica di una riqualificazione dell'offerta esistente al fine di rispondere ai mutati bisogni delle persone anziane e delle loro famiglie.

Il compito istituzionale della regolamentazione regionale nel comparto dei servizi socio assistenziali per le persone anziane viene previsto anche dalla legge regionale 28 dicembre 2009, n. 26 "Disciplina per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", che all'art. 34 rinvia ad apposito regolamento la disciplina dell'autorizzazione al funzionamento sulla base di requisiti dettati dalla Giunta regionale nel rispetto dei seguenti criteri:

- servizi di tipo familiare o comunitario;
- bassa intensità assistenziale;
- bassa capacità di accoglienza;
- organizzazione modulare;
- flessibilità di fruizione.

La formulazione della presente proposta è l'esito di un lavoro dedicato su iniziativa del Servizio Programmazione socio-assistenziale della Direzione Sanità e servizi sociali che ha istituito, a tal fine, con Det. 1° aprile 2008, n. 2592 un Gruppo tecnico regionale, interistituzionale composto dalla Regione (Servizio Programmazione socio assistenziale e Servizio Programmazione socio-sanitaria), dai Comuni di Perugia, Terni, Foligno, Città di Castello, dai rappresentanti degli Ambiti territoriali di Gubbio e Panicale, dal dirigente del Distretto 1 dell'Azienda USL 4, da alcuni rappresentanti degli Enti gestori delle strutture (ACRIT - ACRADU) e del terzo settore (cooperazione sociale e volontariato).

Il Gruppo tecnico regionale, supportato dalla consulenza della Società Emme Erre, alla quale è stato affidato l'incarico (Det. n. 9726/2007 e Det. n. 1989/2008) di condurre e coordinare i lavori del Gruppo finalizzato alla predisposizione di un documento di proposta sugli standard di servizio delle strutture socio-assistenziali residenziali e semiresidenziali per anziani.

Le unità d'offerta disciplinate con il presente atto comprendono:

- la Casa di quartiere per quanto concerne le strutture a ciclo semi-residenziale;
- il Gruppo appartamento e la Residenza servita per quanto concerne le strutture a ciclo residenziale.

Il Gruppo tecnico ha inoltre individuato per le tre tipologie di strutture sopra riportate i requisiti specifici ed i requisiti trasversali, di carattere strutturale, organizzativo-funzionale e di personale.

Il documento prodotto dal Gruppo tecnico regionale è stato trasmesso, con nota prot. 139179 dell'11 settembre 2009, ai dirigenti e ai promotori sociali dei Comuni capofila dell'Umbria al fine di una sua validazione.

Di seguito sono pervenute al Servizio Programmazione socio assistenziale osservazioni e proposte di integrazioni al lavoro del gruppo tecnico dai Comuni di Perugia, Spoleto, Orvieto, San Venanzo e Massa Martana le quali sono state recepite nella proposta finale da sottoporre all'approvazione della Giunta regionale.

Tutto ciò premesso si propone alla Giunta regionale:

Omissis

(Vedasi dispositivo deliberazione)

Allegato 1)

Unità d'offerta dei servizi residenziali e semiresidenziali a carattere socio assistenziale per le persone anziane

Sezione 1: Requisiti specifici per ciascuna unità d'offerta

1.1. Servizi Semiresidenziali

Casa di quartiere

Definizione

Struttura a ciclo semiresidenziale articolata nelle 24 ore (diurna e/o notturna) e comunque per una permanenza massima di 12 ore die.

È organizzata in spazi polivalenti ed è caratterizzata da una pluralità di attività e interventi integrativi e/o sostitutivi al lavoro familiare di cura. I giorni e gli orari di apertura sono determinati dagli enti titolari in relazione alle esigenze degli ospiti e delle loro famiglie.

Utenza

Anziani bisognosi di supporto assistenziale con lievi disautonomie.

Il tempo massimo di permanenza dell'ospite nel servizio è di 12 ore (salvo situazioni di comprovata emergenza).

Finalità

a) fornire un servizio integrativo al lavoro di cura delle famiglie con anziani;

- b) offrire alla persona anziana ed alla famiglia di riferimento, servizi strumentali e assistenziali necessari alla gestione della vita quotidiana;
- c) favorire la permanenza dell'anziano nel proprio ambiente di vita;
- d) rispettare le radici e i legami affettivi delle persone;
- e) garantire attività di comunicazione e socializzazione.

Capacità ricettiva

Deve essere legata all'ampiezza della struttura ed alla effettiva capacità del servizio di fornire assistenza. La ricettività massima è di 30 unità (come da D.M. 308/2001) comprensiva di eventuali posti per emergenze temporanee di durata non superiore a 15 giorni.

Prestazioni

Tutte le attività della Casa di Quartiere sono aperte al territorio e organizzate attivando le risorse della comunità locale.

La casa di quartiere deve garantire:

- a) prestazioni e servizi strumentali inclusivi della preparazione e/o somministrazione dei pasti;
- b) supporto alla persona nello svolgimento delle attività afferenti alla cura di sé;
- c) attività a sostegno della autonomia individuale e sociale, attraverso la valorizzazione delle capacità organizzative e dei processi decisionali;
- d) accompagnamento nell'espletamento delle piccole attività;
- e) attività guidate per la socializzazione e la comunicazione.

Dotazione di personale

Nella Casa di quartiere deve essere previsto:

- personale addetto ai servizi di pulizia e alla preparazione/somministrazione dei pasti;
- figure professionali idonee alle attività previste nel progetto di servizio;
- operatori con idonea qualifica in rapporto di uno ogni quindici persone per l'orario diurno;
- un operatore sempre presente nell'orario notturno (qualora previsto).

Requisiti strutturali

All'interno della Casa deve essere presente una zona cucina/pranzo, una zona riposo e una zona per le attività. Deve essere presente un servizio igienico per il personale separato da quello per le persone ospiti. Di questi, almeno uno deve essere attrezzato ai sensi del D.P.R. n. 503/1996.

Nel caso all'interno dell'edificio si preparino i pasti deve essere presente una cucina attrezzata per tale funzione.

La zona destinata alle attività diurne deve avere una metratura complessiva non inferiore ai 6 mq ad ospite e la zona riposo deve poter accogliere almeno un quarto degli ospiti indicati nella ricettività massima della struttura.

Nel caso sia prevista la semiresidenzialità notturna devono essere presenti camere da letto singole o doppie e relativo bagno per un massimo di 6 ospiti. La zona notte deve essere separata dalla zona giorno. La superficie utile delle camere deve essere di mq 12 per le camere ad un posto e di mq 18 per le camere a due posti.

Tutti i posti letto devono essere dotati di campanelli di chiamata.

Deve inoltre essere presente una linea telefonica a disposizione degli ospiti.

1.2. Servizi residenziali

Gruppo appartamento

Definizione

Unità di piccole dimensioni che configura una soluzione abitativa di tipo comune. Garantisce assistenza e protezione in un clima familiare anche attraverso la valorizzazione delle reti comunitarie.

Utenza

Anziani bisognosi di supporto assistenziale con lievi disautonomie.

Finalità

- a) sostenere una dimensione di vita autonoma garantendo protezione assistenziale;
- b) mantenere le persone nel proprio contesto di vita;
- c) favorire la mutualità, la socialità e la reciprocità tra gli ospiti;
- d) promuovere l'integrazione sociale della persona nel territorio-comunità di riferimento.

Capacità ricettiva

Deve essere legata all'ampiezza della struttura. In ogni caso non può essere superata una ricettività massima di 6 persone oltre due posti [6 + 2] per la pronta accoglienza.

Prestazioni

Il gruppo appartamento deve garantire:

- a) prestazioni e servizi strumentali alla persona (mensa, lavanderia e trasporti);
- b) supporto alla persona nello svolgimento delle attività afferenti alla cura di sé;
- c) attività a sostegno della autonomia individuale e sociale attraverso la valorizzazione delle capacità organizzative e dei processi decisionali;

d) accompagnamento nell'espletamento delle piccole attività.

Dotazione di personale

Nel gruppo appartamento deve essere garantita la presenza di un operatore di base per almeno tre ore al giorno e la sua immediata reperibilità per l'intero arco della giornata (compresa la notte).

Requisiti strutturali

Nel gruppo appartamento devono essere presenti: un locale soggiorno, una zona pranzo, una zona cucina, camere singole o doppie e almeno un bagno deve essere attrezzato ai sensi del D.P.R. n. 503/1996. Deve inoltre essere presente una linea telefonica a disposizione degli ospiti.

Per questa tipologia di servizio valgono le norme per le "civili abitazioni".

Residenza servita

Definizione

Unità strutturale a valenza residenziale che contiene contestualmente più soluzioni abitative differenziate sotto il profilo organizzativo e funzionale, articolate in:

- a) camere singole (max 6 camere)
- b) camere doppie (max 3 moduli);
- c) monocali destinati ad anziani singoli (max 6 monocali);
- d) mini-appartamenti destinati ad anziani in coppia (max 3 mini-appartamento);
- e) gruppo appartamento (max 1 gruppo appartamento di 6 unità).

Ogni soluzione abitativa (setting) viene organizzata in moduli composti ognuno da un massimo di 6 persone e deve disporre di spazi comuni destinati a soddisfare i bisogni strumentali e relazionali degli ospiti.

All'interno dell'unità strutturale può essere previsto un modulo a carattere semi-residenziale articolato nelle 24 ore (max diurno 12 ore e/o max notturno 12 ore) e/o di accoglienza temporanea, per la fruibilità di servizi strumentali al territorio.

Utenza

Anziani bisognosi di supporto assistenziale con lievi disautonomie.

Finalità

- a) sostenere una dimensione di vita autonoma garantendo protezione e favorendo lo scambio sociale e umano, anche attraverso occasioni di vita comunitaria;
- b) promuovere l'integrazione sociale della persona nel territorio-comunità di riferimento.

Capacità ricettiva

Ogni unità strutturale può ricomprendere più soluzioni abitative (camere singole, camere doppie, monolocali, mini-appartamenti, gruppi appartamento) fino ad un massimo di 5 moduli (max 30 posti inclusi 2 posti [28 + 2] destinati alla pronta accoglienza per le situazioni di emergenza).

Prestazioni

L'unità strutturale deve garantire:

- a) prestazioni e servizi strumentali alla persona (mensa, lavanderia e trasporti) inclusivi della preparazione/somministrazione dei pasti;
- b) aiuto alla persona nelle attività quotidiane;
- c) supporto alla persona nello svolgimento delle attività afferenti alla cura di sé e all'igiene personale;
- d) attività a sostegno della autonomia individuale e sociale attraverso la valorizzazione delle capacità organizzative e dei processi decisionali;
- e) accompagnamento nell'espletamento delle piccole attività.

Dotazione di personale

Nella Residenza servita deve essere previsto:

- personale addetto ai servizi di pulizia e alla preparazione/somministrazione dei pasti;
- operatori in possesso di idonea qualifica professionale in rapporto di uno ogni quindici persone di giorno e almeno un operatore sempre presente la notte;
- figure professionali idonee alle varie attività che si organizzano.

Requisiti strutturali

Ogni gruppo appartamento e ogni mini-appartamento deve essere composto da: un locale soggiorno, una zona pranzo, una camera doppia e un bagno.

Ogni monocale deve essere composto da: una zona pranzo, una zona soggiorno, una zona letto e un bagno.

Le camere devono avere: uno o due posti letto, un bagno ed essere arredate in maniera confortevole.

La superficie utile delle camere deve essere di mq 12 per le camere ad un posto e di mq 18 per le camere a due posti. Tutti i posti letto devono essere dotati di campanelli di chiamata.

Devono essere presenti spazi comuni quali:

- una cucina attrezzata per la distribuzione e/o preparazione dei pasti.
- una o più zone soggiorno;

- una sala da pranzo;
- almeno un servizio igienico collegato agli spazi comuni che deve essere attrezzato ai sensi del D.P.R. 503/1996;
- un ascensore (nel caso la struttura si trovi su più piani);
- un locale lavanderia e guardaroba;
- un locale per il deposito della biancheria sporca;
- uno spazi esterno.

Deve inoltre essere presente una linea telefonica a disposizione degli ospiti.

Sezione 2: Requisiti trasversali a tutte le unità d'offerta

Di seguito si elencano i requisiti trasversali a tutti i servizi per anziani a carattere socioassistenziali. Tali servizi sono: Casa di Quartiere, Gruppo Appartamento e Residenza Servita.

2.1. Requisiti funzionali e strutturali di carattere generale nel rispetto della normativa vigente

La normativa vigente consente di prendere in considerazione servizi che per target trattato e funzione hanno come elemento fondamentale e distintivo nella propria definizione una forte caratterizzazione domestica e familiare, sia per organizzazione che per caratteristiche strutturali, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza.

Esistono due diverse fattispecie significative per l'eventuale non applicabilità del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points):

1. servizi che per target trattato e funzione hanno come elemento fondamentale e distintivo nella propria definizione una forte caratterizzazione domestica e familiare, sia per organizzazione che per caratteristiche strutturali;
2. servizi che, a prescindere dai loro destinatari e nonostante la loro classificazione, non necessariamente legata a caratterizzazione domestica, potrebbero identificare la fattispecie nella definizione della loro specifica mission, come modalità erogativa del servizio.

In relazione a queste fattispecie la richiesta di conformità all'HACCP costituisce elemento che snaturerebbe le strutture oggetto della presente disciplina in quanto verrebbe meno la dimensione familiare costitutiva del profilo del servizio medesimo che, fra l'altro, tende ad essere ricostruita propria attraverso la partecipazione degli ospiti alle funzioni domestiche anche mediante la preparazione dei pasti.

Con l'obiettivo di tutelare la dimensione familiare di queste strutture, si richiama il Regolamento CE 853/2004 del 29 aprile del 2004, sull'igiene dei prodotti alimentari, che al comma 2 dell'articolo 1 recita: "Il presente regolamento non si applica:

- a) alla produzione primaria per uso domestico privato;
- b) alla preparazione, alla manipolazione e alla conservazione domestica di alimenti destinati al consumo domestico privato;
- c) alla fornitura diretta di piccoli quantitativi di prodotti primari dal produttore al consumatore finale o a dettaglianti locali che forniscono direttamente il consumatore finale".

In considerazione di quelli che sono i fattori di rischio e la numerosità dei dipendenti sono state individuate specifiche sull'applicabilità del D.Lgs. 81/2008 in ordine a requisiti minimi e modalità di applicazione, come di seguito indicati:

- 1) individuazione del soggetto che assume le funzioni del datore di lavoro;
- 2) istituzione del servizio di prevenzione e protezione e nomina del relativo responsabile;
- 3) valutazione dei rischi;
- 4) nomina del medico competente e attivazione della sorveglianza sanitaria;
- 5) formazione degli operatori della struttura operanti a qualsiasi titolo, in materia di pronto soccorso;
- 6) formazione degli operatori della struttura operanti a qualsiasi titolo, in materia di prevenzione antincendio.

2.2. Requisiti comuni a tutte le strutture dal punto di vista strutturale

La struttura deve essere priva di barriere architettoniche: secondo quanto previsto dalla legge 13/1989, dal D.M. 236/1989 e dal D.P.R. 503/1996.

Devono essere garantiti i seguenti requisiti strutturali:

- a) ubicazione nel contesto urbano e comunitario tale da consentire la partecipazione delle persone alla vita sociale del territorio. Deve inoltre essere garantita facile fruibilità dei mezzi di trasporto pubblico;
- b) accessibilità garantita ai normali mezzi di trasporto fino all'edificio;
- c) sistema di riscaldamento invernale e di rinfrescamento estivo con possibilità di regolazione differenziata della temperatura per ambiente e sistema di controllo della temperatura dell'acqua calda;
- d) organizzazione degli spazi interni corrispondenti alle caratteristiche delle persone a cui è destinata la struttura, al fine di garantire il rispetto dei ritmi di vita di ciascuno e la loro conciliazione con le attività che vi vengono svolte. All'interno della struttura devono essere presenti:
 - spazi destinati all'uso personale (camere, servizi igienici, ecc.) tali da garantire agli ospiti il massimo di fruibilità e di privacy, con particolare riferimento al mantenimento e sviluppo dei livelli di autonomia individuale;
 - spazi destinati alle attività collettive e di socializzazione (locale soggiorno, zona pranzo, ecc.);
 - spazi destinati a garantire nell'arco della giornata il soddisfacimento delle esigenze personali (es. accoglienza di persone, lettura del giornale, scrittura, ecc.);
 - organizzazione degli spazi esterni tali da garantire la mobilità, la socializzazione, l'animazione ed il relax nel rispetto delle caratteristiche delle persone a cui è destinata la struttura;
 - impianto di illuminazione notturna (luce di cortesia) e presenza di almeno un telefono pubblico negli spazi comuni; impianto di luci di sicurezza.

2.3. Requisiti comuni a tutte le strutture dal punto di vista organizzativo-funzionale

L'Ente Gestore deve disporre, fin dal momento della sua costituzione, di una pianificazione strategica del servizio che comprende la mission e il progetto di servizio e di un regolamento.

Pianificazione strategica del servizio

1. Mission del servizio

È definita dalle finalità delle diverse tipologie di servizio (casa di quartiere, gruppo appartamento, residenza servita) e perseguita attraverso lo svolgimento delle attività, definite dalla Direzione del servizio per il suo raggiungimento.

2. Progetto del servizio (obiettivi generali, modalità di intervento)

Il soggetto fornitore del Servizio deve definire e documentare il progetto del servizio. Tale progetto deve essere coerente con la mission della struttura, deve descrivere le modalità di integrazione con il territorio-comunità e la programmazione di attività che si integrano con altri servizi (rivolti agli anziani) attivi sul territorio. Lo stesso progetto dovrà inoltre essere periodicamente rivisto e aggiornato.

Regolamento del Servizio

Deve essere previsto un regolamento del servizio da consegnare a ciascuna persona ospite e/o familiare al momento dell'ingresso. Il Regolamento deve contenere le modalità organizzative e di funzionamento del servizio, le prestazioni offerte, costi e tariffe del servizio.

1. Definizione di strumenti di registrazione ed organizzazione

Deve essere previsto un registro degli ospiti costantemente aggiornato; tale registro deve essere mostrato su richiesta ai soggetti che effettuano la vigilanza nonché alle altre autorità competenti.

2. Definizione delle modalità di monitoraggio e valutazione del servizio.

Deve essere garantita omogeneità e trasparenza dei costi e delle tariffe del servizio. Deve essere chiaramente esplicitato cosa è compreso nella tariffa e tutte le prestazioni escluse.

3. Adozione del diario giornaliero

Le modalità di compilazione del diario giornaliero, definite dai servizi sulla base delle specifiche esigenze organizzativo/funzionali, devono in ogni caso garantire un passaggio di consegne degli operatori.

4. Accesso e Dimissioni

Devono essere definite in tutte le loro fasi in apposita parte del regolamento della struttura e comunque concordate con la persona stessa, con i suoi familiari e con i servizi socioassistenziali di riferimento, così da garantire la massima tutela della persona ospite.

5. Definizione delle modalità di gestione delle emergenze

Le modalità di gestione delle emergenze devono essere descritte nel regolamento del servizio in maniera chiara e condivisa con i servizi territoriali.

2.4. Requisiti comuni riguardanti il personale

In ogni struttura deve essere previsto un responsabile con le seguenti funzioni:

- responsabilità dei programmi, delle attività e dell'organizzazione del servizio;

- redazione delle relazioni e degli atti richiesti dal Comune, dalla Regione e da ogni altra autorità competente;

- coordinamento e raccordo degli interventi da attuare al fine di garantire la salute ed il benessere degli ospiti. Integrazione degli stessi con attenzione alla soggettività e alle problematiche di ciascuna persona;

- assegnazione di direttive ed istruzioni agli operatori al fine di migliorare tutti i processi socioassistenziali.

In ogni struttura alle figure professionali possono operare soggetti del volontariato e del servizio civile qualora la struttura sia sede di attuazione accreditata di progetti di servizio civile nazionale ai sensi della legge 64/2001 e D.Lgs. n. 77/2002. L'utilizzo di volontari deve essere preceduto ed accompagnato dalle attività formative ed informative necessarie ad un proficuo inserimento nella struttura.

La formazione e l'aggiornamento professionale devono essere pianificate in base ai bisogni del personale e in funzione degli obiettivi generali del Servizio. Tali attività devono essere documentate.

Il lavoro di équipe, quale metodologia operativa, costituisce parte essenziale dell'operatività.

L'ente gestore deve inoltre garantire:

- l'applicazione dei contratti di lavoro e dei relativi accordi integrativi;

- la presenza nel servizio, secondo i termini e i tempi stabiliti, del personale previsto per ciascuna tipologia;

- la copertura assicurativa di responsabilità civile verso terzi (per la struttura ed il personale);

- le eventuali prestazioni sanitarie, in relazione alle specifiche esigenze delle persone ospitate, erogabili nella forma di assistenza a domicilio da parte dei servizi territoriali competenti.