

## **REGOLAMENTO PER L'ESERCIZIO DELL'ASSISTENZA CONTINUA PERSONALIZZATA NON SANITARIA NELLE STRUTTURE DELL'AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE DI PARMA**

### **PREMESSA**

l'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma garantisce nelle proprie strutture l'assistenza diretta ai pazienti, con personale qualificato, rappresentato da laureati in discipline sanitarie ed operatori addetti all'assistenza di base, secondo quanto esplicitato nella carta dei servizi.

Il ricovero in ambiente ospedaliero rappresenta comunque per il cittadino e per la sua famiglia un momento di disagio, di per sé attribuibile non solo alla presenza di patologia, sospetta o accertata, ma anche allo stato di incertezza provocato dall'allontanamento dal proprio domicilio ed alla conseguente necessità di sostegno nelle problematiche di carattere non sanitario.

Per assistenza continua personalizzata non sanitaria si intende ogni attività di supporto personale, relazionale e affettivo rassicurante per il degente e per gli stessi familiari, svolta anche al di fuori delle fasce orarie di visita, ferma restando l'esclusiva titolarità delle funzioni assistenziali, sia specialistiche che di base, in capo al personale in dotazione alle strutture dell'Azienda Unità Sanitaria Locale.

Per tale motivo, l'assistenza continua personalizzata non sanitaria può essere interpretata come un tentativo di riprodurre un clima familiare ed umanizzante, rassicurante per il degente e per gli stessi familiari.

Sotto questa luce, l'assistenza privata non va vista negativamente, come spia di una inadeguatezza della struttura o di una sfiducia nei suoi confronti, bensì assume l'aspetto di un ulteriore strumento di rassicurazione e di supporto psicologico e morale, garantendo il diritto del degente ad essere assistito dai familiari o da altre persone in tutti i momenti del ricovero ospedaliero.

L'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma disciplina l'assistenza continua personalizzata non sanitaria, al fine di assicurare ai cittadini che accedono alle proprie strutture di degenza il rispetto dei principi fondamentali sanciti dal DPCM 19.05.1995 relativo alla Carta dei Servizi Pubblici Sanitari, condividendo tale organizzazione con gli organismi aziendali rappresentativi dei cittadini.

Nello specifico del ricovero di bambini o ragazzi, per la permanenza continuativa di familiari o loro sostituti a lui graditi si ricorda che, come disposto dalla L.R. 24/80 e della L.R. 14/2008, è consentito ad uno dei genitori o loro sostituto accedere e permanere nel reparto di ricovero nell'intero arco delle ventiquattrore, salvo diverse disposizioni per specifiche strutture o per motivazioni igienico sanitarie.

## **Art. 1 - Oggetto**

Con il presente regolamento si disciplina l'assistenza continua personalizzata non sanitaria in favore di persone ricoverate nelle strutture dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma.

Per assistenza continua personalizzata non sanitaria si intende ogni attività di supporto personale, relazionale e affettivo rassicurante per il degente e per gli stessi familiari, svolta anche al di fuori delle fasce orarie di visita.

Sono escluse dall'assistenza continua personalizzata non sanitaria le funzioni assistenziali in quanto di competenza esclusiva del personale sanitario dipendente dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma, nonché le quotidiane visite ai congiunti, amici o conoscenti, effettuate negli orari di visita.

L'assistenza continua personalizzata non sanitaria, può essere svolta in tutte le strutture dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma ad esclusione delle seguenti, salvo specifiche deroghe dalla norma generale in relazione a specifici casi concesse o negate dal medico responsabile:

- Unità Operative di Rianimazione;
- Terapie Intensive ed Unità Coronariche;
- Terapie Semi-intensive;
- Centri Dialisi;
- Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura.

## **Art. 2 - Tipologie di assistenza continua personalizzata non sanitaria e figure erogatrici**

Si distinguono due differenti tipologie di assistenza continua personalizzata non sanitaria:

1. assistenza continua personalizzata non sanitaria espletata a titolo gratuito da familiari, persone di fiducia e associazioni di volontariato;
2. assistenza continua personalizzata non sanitaria espletata a titolo oneroso da cooperative, agenzie e imprese anche individuali, persone di fiducia (comprese assistenti familiari che intrattengono già un rapporto diretto con la famiglia del paziente).

Le figure che possono erogare assistenza continua personalizzata non sanitaria nelle strutture dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma sono pertanto le seguenti:

- Familiare (parente o affine);
- Persona di fiducia della famiglia (comprese assistenti familiari che intrattengono già un rapporto diretto con la famiglia del paziente)
- Volontari (appartenenti ad Associazioni regolarmente iscritte nei registri delle organizzazioni di volontariato);
- Lavoratore (impresa) individuale esercitante attività di assistenza;
- Operatori di Cooperative;
- Operatori di Agenzie e altre Imprese del settore;

## **Art. 3 - Richiesta di assistenza continua personalizzata non sanitaria**

La richiesta di assistenza continua personalizzata non sanitaria può provenire dal paziente ricoverato o da un familiare, in particolare in presenza di:

- paziente che per condizioni psico-fisiche si trova in stato di temporanea necessità di sostegno continuativo;
- bambini o ragazzi ricoverati, come disposto dalla L.R. 24/80 e dalla L.R. 14/2008.

Affinchè i degenti ed i loro familiari siano informati sul percorso relativo all'assistenza continua personalizzata non sanitaria e sulle modalità di autorizzazione, in ogni Unità Operativa e possibilmente in ogni stanza di degenza deve essere affissa l'informativa riportata nel presente regolamento; tale informativa è per l'appunto preliminare all'autorizzazione e si completa con le norme comportamentali cui il personale che presta assistenza continua personalizzata non sanitaria deve attenersi, che oltre che essere anch'esse esposte in ogni Unità Operativa, vengono anche consegnate con l'autorizzazione.

## **Art. 4 - Presentazione della richiesta di autorizzazione per assistenza continua personalizzata non sanitaria**

La richiesta di autorizzazione per assistenza continua personalizzata non sanitaria deve essere rappresentata al personale sanitario della struttura di degenza del paziente.

Il medico del reparto o il coordinatore infermieristico, o loro delegati, valutano la necessità di assistenza continua personalizzata non sanitaria e rilasciano l'autorizzazione alla richiesta facendo firmare al paziente e/o familiare

richiedente apposito modulo su cui vengono registrati:

- nome e cognome del richiedente;
- nome e cognome del paziente;
- nome e cognome della/e persona/e incaricata/e;
- categoria della/e persona/e incaricata/e (familiari, persone di fiducia comprese assistenti familiari che intrattengono già un rapporto diretto con la famiglia del paziente, associazioni di volontariato, cooperative, agenzie e imprese anche individuali);
- durata dell'autorizzazione;

Nel caso di collaboratori di volontariato/cooperative/agenzie/imprese, le stesse devono risultare nell'elenco dei soggetti legittimati a fornire assistenza continua personalizzata non sanitaria nella struttura interessata.

Il modulo di autorizzazione, debitamente sottoscritto anche dall'operatore sanitario concedente, viene consegnato in copia al richiedente e conservato in originale nella cartella clinica.

L'autorizzazione dovrà essere annotata in apposito registro presso l'Unità Operativa.

L'autorizzazione consente anche di soggiornare all'interno dell'U.O., in deroga al generale divieto di permanenza oltre gli orari di visita dei pazienti, per il periodo strettamente indicato.

Nel caso i richiedenti necessitino di informazioni per reperire operatori che svolgono assistenza continua personalizzata non sanitaria, il personale dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma può unicamente indicare l'elenco delle Associazioni di Volontariato/Cooperative/Agenzie/Imprese autorizzate a svolgere attività nelle strutture dell'Azienda.

Per quanto concerne l'assistenza continua personalizzata non sanitaria, il rapporto è assolutamente privatistico e si instaura direttamente fra l'interessato ed il familiare, la persona di fiducia, l'Associazione di Volontariato/Cooperativa/Agenzia/Impresa senza alcuna mediazione dal parte dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma, per cui l'Azienda declina ogni responsabilità da illecito contrattuale, negligenza, atto illecito, eventuali furti, danneggiamenti o smarrimenti inclusi danni diretti o indiretti, derivanti o correlati all'attività prestata da familiari, persone di fiducia (comprese assistenti familiari che intrattengono già un rapporto diretto con la famiglia del paziente), associazioni di volontariato, cooperative, agenzie e imprese anche individuali, in favore delle persone ricoverate.

L'eventuale costo dell'assistenza continua personalizzata non sanitaria è totalmente a carico del richiedente.

#### **Art. 5 - Verifiche**

Il personale sanitario deve verificare la presenza nella U.O. di degenza di familiari, persone di fiducia, associazioni di volontariato, cooperative, agenzie e imprese anche individuali, assistenti familiari, rispetto a quanto risulta dall'apposito registro delle autorizzazioni.

Nelle U.O. dove il registro non sia informatizzato, il medesimo deve essere conservato, per l'anno in corso e per l'anno precedente, in appositi spazi della U.O. di degenza, accessibili esclusivamente al personale sanitario.

Le Direzioni delle strutture o le articolazioni organizzative delegate provvedono, anche con visite ispettive, a verificare periodicamente il rispetto del presente regolamento.

I controlli della procedura possono anche essere svolti su specifica richiesta di chiunque ne abbia titolo, intendendo per averne titolo l'essere portatori di interesse diretto.

La vigilanza sull'attività delle persone autorizzate a prestare assistenza continua personalizzata non sanitaria è di competenza dei Coordinatori Infermieristici e dei loro delegati.

Il rispetto delle norme contenute nel presente regolamento e la sorveglianza generale sulla loro applicazione sono affidate alle Direzioni Sanitarie ed ai Responsabili Medici e Coordinatori del personale infermieristico -ausiliario -tecnico delle articolazioni interessate

#### **Art. 6 Attività professionale organizzata per la fornitura di collaboratori per lo svolgimento di assistenza continua personalizzata non sanitaria**

Le Associazioni di Volontariato/Cooperative/Agenzie/Imprese che erogano questa tipologia di servizi come attività professionale organizzata, interessate a fornire collaboratori per lo svolgimento di assistenza continua personalizzata non sanitaria, devono presentare richiesta alle singole direzioni delle strutture per le quali danno disponibilità (es. Ospedale di Fidenza S. Secondo, Ospedale di Borgotaro, ecc.)

I soggetti legittimati vengono inseriti in apposito elenco di validità annuale con effetto dal 1 gennaio al 31 dicembre dell'anno successivo a quello in cui viene presentata la domanda.

Le direzioni delle strutture per le quali le Associazioni di Volontariato/Cooperative/ Agenzie/Imprese hanno dichiarato la disponibilità allo svolgimento di assistenza continua personalizzata non sanitaria dispongono affinché in ogni Unità Operativa od articolazione funzionale venga affisso ed aggiornato specifico elenco, consultabile dagli interessati.

Tale elenco è l'unica forma di pubblicità consentita all'interno delle aree ospedaliere, viene periodicamente aggiornato con le eventuali variazioni e rinnovato annualmente nel caso vi siano nuovi inserimenti.

#### **Art. 7 - Domanda di inserimento nell'elenco annuale di fornitori di collaboratori per lo svolgimento di assistenza continua personalizzata non sanitaria e requisiti**

La richiesta di inserimento può essere effettuata dalle Associazioni di Volontariato/Cooperative/Agenzie/Imprese in qualsiasi periodo ed ha però sempre validità annuale dal 1 gennaio al 31 dicembre dell'anno successivo a quello in cui viene presentata.

La domanda va inoltrata alla singola Direzione delle strutture per le quali viene data disponibilità (es. Ospedale di Fidenza S. Secondo, Ospedale di Borgotaro, ecc.) riportando i seguenti elementi:

- Ragione Sociale;
- Stato giuridico;
- Legale Rappresentante;
- Sede legale;
- recapito postale e telefonico per le comunicazioni dell'Azienda;
- recapiti ai quali gli interessati possono rivolgersi per richiedere prestazioni.
- numero iscrizione camera di commercio o registro volontariato;
- partita IVA;
- nominativo del responsabile delle attività;
- certificato generale del Casellario Giudiziale e certificato attestante i carichi pendenti del responsabile;
- copia di polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi (persone e cose) per un idoneo massimale;
- copia polizza assicurativa a garanzia degli infortuni dei dipendenti durante l'assistenza aggiuntiva non sanitaria con idonei massimali;

La richiesta deve essere firmata davanti all'operatore ricevente oppure, se inviata tramite posta ordinaria o posta certificata, deve essere allegata fotocopia di documento d'identità del firmatario.

Alla richiesta deve essere anche allegato:

- dichiarazione di presa visione e di impegno a dare piena ed integrale applicazione al Regolamento per l'esercizio dell'assistenza continua personalizzata non sanitaria nelle unità operative dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma, provvedendo in particolar modo alla conoscenza da parte dei propri collaboratori, nonché di rispetto della normativa vigente in materia di privacy, sicurezza e norme comportamentali;
- dichiarazione di esonero dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma da qualsiasi responsabilità da illecito contrattuale, negligenza, atto illecito, eventuali furti, danneggiamenti o smarrimenti da qualsiasi causa generati, inclusi danni diretti o indiretti, derivanti o correlati all'attività di assistenza continua personalizzata non sanitaria prestata dai propri collaboratori/addetti/soci.
- elenco nominativo dei collaboratori o dei volontari nel caso di associazioni di volontariato;

E' consentito l'inserimento di nuovi operatori con periodicità trimestrale previa comunicazione scritta, con anticipo di almeno quindici giorni, indirizzata alla Direzione della Struttura.

#### **Art. 8 - Prescrizioni per l'assistenza continua personalizzata non sanitaria**

Alle persone autorizzate a svolgere assistenza continua personalizzata non sanitaria, non facenti parte di associazioni di volontariato, cooperative, agenzie e imprese anche individuali, deve essere consegnata copia delle norme comportamentali cui devono attenersi, allegate al presente regolamento; per il personale di associazioni di volontariato, cooperative, agenzie e imprese anche individuali, rientra negli obblighi connessi all'autorizzazione ad operare nelle strutture aziendali la conoscenza delle disposizioni da parte dei propri collaboratori.

Gli operatori delle associazioni di volontariato, cooperative, agenzie, imprese anche individuali devono indossare un camice di colore giallo, esporre sul camice il tesserino identificativo recante logo, nome e cognome, fotografia dell'operatore, forniti dalla associazione di volontariato, cooperativa, agenzia, impresa.

Ogni forma di propaganda di assistenza continua personalizzata non sanitaria verso altri degenti, familiari e personale sanitario comporterà la diffida e, in caso di reiterazione, l'esclusione permanente della possibilità di essere autorizzato allo svolgimento di qualsiasi incarico inerente prestazioni di assistenza continua personalizzata non sanitaria all'interno di

strutture dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma. Nel caso la propaganda si effettuata da assistente inviato da un'Associazione di Volontariato/Cooperativa/Agenzia/Impresa, i provvedimenti si intendono estesi alla medesima sino alla cancellazione dall'elenco degli autorizzati a svolgere attività, in tutte le strutture dell'Azienda.

Ogni pubblicità non autorizzata, da chiunque affissa, comporterà la diffida e, in caso di reiterazione, l'esclusione della Cooperativa/Agenzia/Impresa propagandata, dall'attività di assistenza continua personalizzata non sanitaria per un periodo di due anni; per pubblicità si intende anche la distribuzione o inserimento di opuscoli, locandine, adesivi o altro materiale pubblicitario su qualsiasi superficie dell'area ospedaliera.

La mancata osservanza del presente regolamento e delle relative norme comportamentali, secondo la gravità dell'infrazione e la reiterazione, comporterà la diffida o l'immediato allontanamento dall'Unità Operativa da parte del Coordinatore o suo delegato, nonché l'impossibilità di trattarsi all'interno della struttura oltre l'orario di visita e l'esclusione permanente della possibilità di essere autorizzato allo svolgimento di qualsiasi incarico inerente prestazioni di assistenza continua personalizzata non sanitaria all'interno di strutture dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma. Nel caso l'infrazione sia commessa da assistente inviato da un'Associazione di Volontariato /Cooperativa/Agenzia/Impresa, i provvedimenti si intendono estesi alla medesima sino alla cancellazione dall'elenco degli autorizzati a svolgere attività, in tutte le strutture dell'Azienda

Per quanto riguarda le disposizioni in materia di sicurezza relative all'uso dell'ascensore ed alle avvertenze generali in caso di evacuazione dovranno far riferimento alle specifiche indicazioni affisse in ogni Unità Operativa.

I rapporti con le Associazioni di Volontariato Ospedaliero sono disciplinati da specifici atti aziendali.

È fatto divieto al personale che intrattenga un rapporto di lavoro con il Servizio Sanitario Nazionale in regime di dipendenza o assimilato, di prestare assistenza continua personalizzata non sanitaria in forma diversa da quella resa a titolo gratuito, anche quando non risulti in servizio.

È fatto altresì divieto al personale dipendente nonché al personale prestante a qualsiasi titolo la propria attività presso le strutture dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma (dipendenti di cooperative, imprese di pulizia ecc) di rilasciare nominativi di assistenti privati a pazienti o parenti che ne facessero richiesta, nonché di dare indicazioni su di una specifica Associazione di Volontariato/Cooperativa/Agenzia/Impresa.

Il personale dipendente dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma non può richiedere agli assistenti privati di svolgere funzioni di competenza del personale sanitario infermieristico o di supporto.

L'inosservanza dei suddetti obblighi comporta l'assoggettamento del personale dipendente a procedimento disciplinare, fatto salvo, nei casi più gravi, le conseguenti e ulteriori responsabilità a carico dei soggetti interessati.

### **Norme finali**

Non rientrando tra le competenze del Servizio Sanitario gli accertamenti sulle materie di seguito elencate, è onere specifico di ogni associazione di volontariato, cooperativa, agenzia, impresa, l'osservanza in particolare:

- dell'assoggettamento al regime fiscale delle prestazioni erogate;
- della regolarità del rapporto di lavoro dei propri collaboratori;
- dell'assoggettamento della retribuzione dei propri collaboratori ai regimi contrattuali vigenti;
- del possesso delle certificazioni di regolare soggiorno sul territorio italiano da parte dei propri collaboratori stranieri.

L'accertamento da parte degli organi preposti di violazioni delle normative di settore, comporta la revoca automatica dell'autorizzazione e l'esclusione permanente dell'associazione, cooperativa, agenzia e impresa anche individuale della possibilità di essere autorizzato allo svolgimento di assistenza continua personalizzata non sanitaria all'interno di strutture dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma.

Una informativa di sintesi del presente regolamento e delle norme comportamentali alle quali le persone che svolgono assistenza continua personalizzata non sanitaria devono attenersi, di seguito riportate e parte integrante del presente regolamento, deve essere affissa in ogni Unità Operativa dell'Azienda.