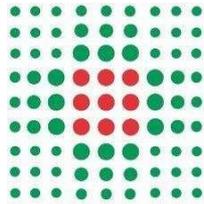


**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna

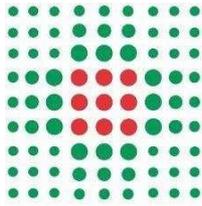
**REGOLAMENTO
PER L'ASSISTENZA NON SANITARIA (ANS)
NELLE AREE DI DEGENZA DEI PRESIDI OSPEDALIERI
DELL'AZIENDA USL DELLA ROMAGNA**

Approvato con deliberazione n. _____ del _____



SOMMARIO

	Pag.
PREMESSA	3
ART. 1: OGGETTO	3
ART. 2: SOGGETTI IDONEI A PRESTARE ASSISTENZA NON SANITARIA	4
ART. 3: DOMANDA DI AUTORIZZAZIONE PER LO SVOLGIMENTO DI ASSISTENZA NON SANITARIA A TITOLO ONEROSO	4
ART. 4: OBBLIGHI POSTI IN CAPO A COOPERATIVE, IMPRESE ANCHE INDIVIDUALI	6
ART. 5: AUTORIZZAZIONE ALLA PERMANENZA ALL'INTERNO DELLE UU.OO., AL DI FUORI DEGLI ORARI DI VISITA, PER COLORO CHE PRESTANO ASSISTENZA NON SANITARIA	6
ART. 6: VERIFICHE E CONTROLLI	7
ART. 7: NORME COMPORTAMENTALI/OBBLIGHI PER LE PERSONE CHE PRESTANO ASSISTENZA NON SANITARIA	8
ART. 8: OBBLIGHI PER IL PERSONALE DIPENDENTE	8
ART. 9: PUBBLICITÀ SOGGETTI AUTORIZZATI ALL'INTERNO DELL'AZIENDA USL DELLA ROMAGNA	9
ALLEGATI	9



PREMESSA

Il ricovero in ambiente ospedaliero rappresenta per la persona e la sua famiglia un momento di disagio, imputabile non solo alla presenza di una patologia, sospetta o accertata, ma anche allo stato di incertezza provocato dall'allontanamento dal proprio ambiente sociale e familiare.

La normale gestione dei reparti ospedalieri, orientata prevalentemente all'efficacia dell'intervento ed all'efficienza economico-organizzativa, deve tener conto anche del miglioramento della qualità percepita in termini di orientamento, accoglienza e rassicurazione della persona ricoverata e della sua famiglia.

Si ritiene pertanto opportuno garantire al degente il diritto di contrastare il disagio psicologico causato dalla patologia e dall'allontanamento dal proprio domicilio, attraverso la vicinanza di un familiare o persona di fiducia nel tentativo di riprodurre un clima familiare, umanizzante e rassicurante per il degente e per gli stessi familiari.

L'Azienda, coerentemente alla premessa ed in ottemperanza ai contenuti della Deliberazione della Giunta Regionale n.1693 del 23.09.1997, avente per oggetto "Miglioramento della qualità dell'accoglienza ospedaliera: Linee Guida per la definizione e l'organizzazione dell'assistenza non sanitaria (ANS) nelle aree di degenza", la quale fornisce i criteri trasparenti ed uniformi per la regolamentazione degli accessi nei reparti di degenza di persone estranee, familiari e non, con specifico riferimento alle figure che erogano "assistenza non sanitaria", in particolar modo quella prestata a pagamento, fermo restando l'esclusiva titolarità, in capo al personale dell'U.O., delle necessarie funzioni assistenziali, sia specialistiche che di base, intende regolamentare la permanenza di un familiare o persona delegata, per assistere le persone ricoverate al di fuori dell'orario di visita, al fine di:

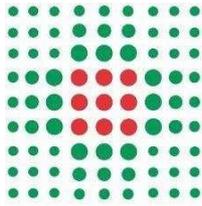
- offrire la possibilità alle famiglie ed ai degenti che non sempre sono in grado di affrontare autonomamente la condizione di disagio psicologico arrecata dal ricovero e che intendono avvalersi dell'aiuto di assistenti non sanitarie a pagamento;
- garantire massima trasparenza alle azioni di tutti i soggetti che intervengono nel percorso di assistenza non sanitaria;
- definire quali attività possono essere svolte dagli operatori adibiti all'assistenza non sanitaria al fine di rispondere alle reali necessità del paziente ed operare in sicurezza;
- istituire un elenco di operatori adibiti a tale compito, che possa essere consultato dal ricoverato e/o dalle famiglie.

Poiché il rapporto giuridico si instaura direttamente fra paziente e/o suoi familiari da un lato e le cooperative, imprese (anche individuali) e privati, dall'altro, si precisa che all'AUSL della Romagna non può essere attribuita alcuna responsabilità per danni – diretti ed indiretti – morali, materiali e patrimoniali – che possano essere arrecati sia all'Azienda stessa ed ai suoi dipendenti, sia a terzi (comprendendosi in tale terminologia anche il paziente ed i propri familiari) in conseguenza di fatti illeciti, anche a carattere penale, fiscale e previdenziale, posti in essere nello svolgimento delle attività di ANS.

ART.1 OGGETTO

Con il presente regolamento si disciplina l'Assistenza Non Sanitaria (ANS) in favore dei degenti ricoverati nelle Unità Operative (UU.OO.) dell'Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna – Ambiti di Forlì, Cesena, Ravenna e Rimini.

Per Assistenza Non Sanitaria (ANS) s'intende l'insieme delle attività prestate alla persona ricoverata, relative al supporto psicologico-affettivo-relazionale da parte della famiglia, di volontari, di organizzazioni socio-assistenziali e di assistenti private, al di fuori delle fasce orarie di visita.



Tale supporto si esplica in tutte quelle azioni di sostegno, che la persona effettuerebbe da sola o con l'aiuto di un familiare se fosse al suo domicilio e che non contrastano con le sue condizioni cliniche o con l'organizzazione della struttura (fare compagnia, aiutare nell'alimentazione, effettuare piccole commissioni, fare sorveglianza in caso di stato confusionale del paziente).

Sono escluse dall'assistenza non sanitaria, le funzioni assistenziali di competenza esclusiva del personale sanitario dipendente dell'AUSL.

ART. 2 SOGGETTI IDONEI A PRESTARE ASSISTENZA NON SANITARIA

L'Assistenza Non Sanitaria alle persone ricoverate può essere prestata, previa autorizzazione dell'Azienda, da:

- 1- persona individuata dal richiedente stesso;
- 2- volontari appartenenti ad associazioni regolarmente iscritti ai registri delle organizzazioni di volontariato;
- 3- cooperative sociali, associazioni di promozione sociale e non profit, in convenzione con l'Azienda;
- 4- cooperative o agenzie di assistenza a pagamento;
- 5- persona singola delegata dal paziente e/o parente che presta assistenza non sanitaria a pagamento.

Per le persone di cui ai punti 4 e 5 sono fissati, all'art.3, i requisiti che costituiscono la base per la predisposizione di elenchi di persone/cooperative autorizzate a svolgere assistenza non sanitaria a pagamento, presso l'Azienda USL della Romagna.

Le associazioni di volontariato e le agenzie di assistenza a pagamento che intendono prestare ANS ai pazienti ricoverati, devono provvedere a trasmettere l'elenco dei nominativi delle persone a loro afferenti e di cui intendono avvalersi, impegnandosi a mantenerlo aggiornato annualmente attraverso l'invio formale alle U.O. Piattaforme Amministrative (Forlì-Ravenna e Cesena-Rimini).

Queste ultime predispongono l'elenco contenente i nominativi di tutti i soggetti interessati a prestare ANS a pagamento.

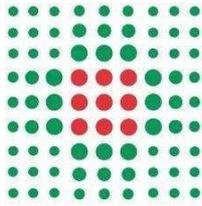
Il rinnovo della domanda potrà essere effettuato a cadenza biennale.

Nel rispetto del criterio della libera scelta, il familiare del ricoverato o lo stesso paziente che intenda avvalersi dell'Assistenza Non Sanitaria può consultare il suddetto elenco che sarà disponibile presso ogni Unità Operativa di degenza/Direzione Medica di Presidio/Direzione Infermieristica e Tecnica/Ufficio Relazioni con il Pubblico/Portinerie dei Presidi Ospedalieri.

ART. 3 DOMANDA DI AUTORIZZAZIONE PER LO SVOLGIMENTO DI ASSISTENZA NON SANITARIA A TITOLO ONEROSO

Può accedere all'attività di ANS a pagamento solo il personale iscritto nell'apposito elenco predisposto dall'AUSL e pertanto le cooperative e le persone interessate all'iscrizione nell'elenco ANS dovranno presentare domanda in carta semplice alla U.O. Piattaforma Amministrativa rispettivamente dell'ambito di: Forlì-Ravenna e Cesena-Rimini, previo avviso pubblicato sul sito www.auslromagna.it (per un periodo massimo di 30 giorni) e divulgato in qualsiasi altra forma ritenuta idonea alla finalità.

All'atto della presentazione della domanda l'interessato avrà cura di identificare l'**unico ambito** in cui intende prestare la propria attività specificando, se ritiene, la specifica struttura/e ospedaliera di preferenza.



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna

- Forlì
 - Forlì
 - Forlimpopoli
 - S. Sofia
- Cesena
 - Cesena
 - Cesenatico
 - S. Piero in Bagno
- Rimini
 - Rimini
 - Riccione
 - Cattolica
 - Santarcangelo di Romagna
 - Novafeltria
- Ravenna
 - Ravenna
 - Cervia
 - Lugo
 - Faenza

L'eventuale presentazione della domanda in più ambiti territoriali (Forlì-Cesena-Ravenna-Rimini), determinerà l'esclusione dall'iscrizione dai singoli elenchi, **non è quindi possibile presentare la domanda per più ambiti.**

Solo nel caso di trasferimento del paziente ricoverato presso altra struttura dell'Azienda USL della Romagna, il paziente (o suo familiare), qualora lo richieda per iscritto, potrà essere assistito dalla stessa ANS.

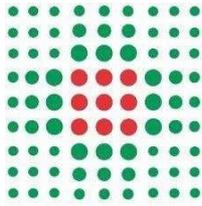
All'atto della presentazione della domanda verrà consegnato il regolamento, contemporaneamente l'interessato sottoscriverà l'attestazione di presa visione per accettazione.

Nella domanda occorre dichiarare:

- a- nome, cognome, data, luogo di nascita, luogo di residenza/domicilio e numero telefonico;
- b- di essere in possesso della cittadinanza italiana o di essere cittadino comunitario/straniero con permesso di soggiorno in regola;
- c- di parlare la lingua italiana;
- d- di non avere riportato condanne penali né di avere carichi pendenti;
- e- di impegnarsi a mantenere aggiornati i requisiti richiesti (assicurazione- carta d'identità...);
- f- di svolgere l'attività di Assistenza Non Sanitaria nel rispetto del regolamento adottato dall'AUSL della Romagna (Art.7);
- g- di dare il proprio consenso al trattamento, nei termini consentiti dalla legge, dei dati personali;
- h- i compensi percepiti verranno assoggettati sia da un punto di vista fiscale che previdenziale, conformemente alle norme del rapporto giuridico che si andrà ad instaurare con il paziente

Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione:

- 1- copia della polizza assicurativa per i rischi di infortunio
- 2- copia della polizza assicurativa per la responsabilità civile verso terzi con massimale minimo di 500.000,00 Euro.
- 3- Documento di riconoscimento.
- 4- Numero di codice fiscale
- 5- Due foto recenti formato tessera.



Non saranno prese in considerazione per l'elenco ANS persone con:

- età inferiore a 18 anni;
- età superiore ai 67 anni (il requisito deve essere posseduto alla scadenza dei termini per la presentazione della domanda).

Sono raccomandate le seguenti vaccinazioni:

- Morbillo, rosolia, parotite e varicella
- Antinfluenzale stagionale

Per informazioni e chiarimenti sulle vaccinazioni è possibile rivolgersi ai competenti uffici territoriali dei servizi di igiene pubblica.

La domanda di iscrizione, deve essere indirizzata alla Segreteria dell'Ufficio indicato nell'avviso

L'iscrizione ha validità biennale.

L'elenco degli iscritti verrà pubblicato sul sito www.auslromagna.it.

ART. 4 OBBLIGHI POSTI IN CAPO A COOPERATIVE, IMPRESE ANCHE INDIVIDUALI

Le cooperative e le imprese anche individuali dovranno provvedere a propria cura e spese, alle assicurazioni obbligatorie per legge del personale che intende utilizzare per le attività di ANS all'interno dell'Azienda USL della Romagna, nonché al pieno rispetto delle norme previste dal C.C.N.L. di categoria. Dovranno inoltre corrispondere ai lavoratori che verranno impiegati nelle attività di ANS, le retribuzioni ed i compensi secondo gli specifici accordi contrattuali.

Resta inteso che l'Azienda USL della Romagna, rimarrà del tutto estranea ai rapporti che andranno ad instaurarsi fra le cooperative e le imprese anche individuali da un lato, ed il personale dalle stesse dipendente dall'altro, fermo restando il rispetto di tutti gli obblighi di legge a tutela dei lavoratori.

ART.5 AUTORIZZAZIONE ALLA PERMANENZA ALL'INTERNO DELLE UU.OO., AL DI FUORI DEGLI ORARI DI VISITA, PER COLORO CHE PRESTANO ASSISTENZA NON SANITARIA

La permanenza al di fuori dei normali orari di visita, può essere consentita ad una sola persona, sia essa familiare/persona di fiducia, assistenza a pagamento, previa autorizzazione del medico o del coordinatore o suo delegato.

Il coordinatore o suo delegato o il medico di U.O., valutate le condizioni del paziente e il numero di persone presenti nella stanza di degenza, ha facoltà di valutare negativamente la richiesta di autorizzazione in particolari situazioni logistico-sanitarie, quali ad esempio:

- l'eccessivo affollamento della stanza di degenza;
- condizioni critiche di altri pazienti presenti nella stessa stanza di degenza.

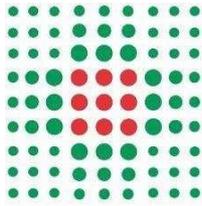
Dopo aver predisposto l'autorizzazione all' ANS sull'apposito registro (registro delle autorizzazioni ANS) il Coordinatore o suo delegato dovrà:

- inserire una copia dell'autorizzazione nella cartella clinica del paziente;
- consegnare al richiedente il cartellino verde (con le iniziali del paziente) che avrà cura di lasciare in visione sul comodino.

In ogni U.O. dovrà essere tenuto un registro (registro presenze ANS) da compilarsi a cura dell'operatore sanitario durante il turno notturno.

Nel registro devono essere indicate le seguenti informazioni:

- data;
- generalità del paziente;



- tipologia dell'assistenza (familiare, persona di fiducia amico/conoscente, a pagamento);
- generalità della persona che presta assistenza; - fascia oraria di assistenza; - firma operatore.

Ogni responsabilità sulla veridicità delle dichiarazioni circa il rapporto fra ricoverato e la persona che presta assistenza fa capo al dichiarante stesso.

Sarà cura del coordinatore, inviare i registri (autorizzazioni/presenze), una volta completati, alla U.O. Piattaforma Amministrativa che avrà cura di conservarli per 5 anni.

ART.6 VERIFICHE E CONTROLLI

Il personale della Direzione Medica di Presidio/Direzione Infermieristica e Tecnica, effettua periodicamente attività di verifica, anche congiuntamente, all'interno delle UU.OO., con una frequenza minima di controlli annui che viene definita in n.1 ogni 4 mesi nelle UU.OO. a maggior presenza di ANS, prediligendo la fascia notturna per almeno il 50% dei controlli. Durante i controlli saranno verificati:

- la presenza in cartella clinica del modulo di richiesta ANS debitamente compilato;
- la corretta tenuta del registro presenze degli operatori ANS;
- la corrispondenza tra le autorizzazioni rilasciate nelle UU.OO. e le effettive presenze e, se ritenuto necessario, l'esibizione di un documento d'identità.

Per l'attività di controllo si provvederà alla redazione dello specifico verbale attraverso il modulo "Verbale controllo Assistenza Non Sanitaria" che verrà conservato per 2 anni.

L'attività di verifica e controllo, si esprime inoltre attraverso la raccolta di eventuali esposti di degenti e/o personale sanitario dell'U.O. concernenti comportamenti scorretti o indecorosi che contravvengono alle regole di cui ogni assistente prende visione al momento dell'inserimento nell'elenco di ANS o al momento della firma del modulo di autorizzazione all'accesso in reparto.

Tutti gli operatori sono tenuti a vigilare sul comportamento dell'ANS e a segnalare eventuali inosservanze alla Direzione Medica di Presidio/ Direzione Infermieristica e Tecnica.

L'inosservanza del regolamento da parte delle persone inserite per l'ANS può comportare la sospensione da tre a sei mesi dall'elenco, previa contestazione all'interessato dell'irregolarità.

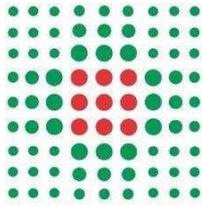
In caso di inosservanza particolarmente grave o di recidiva, viene disposta la cancellazione definitiva dall'elenco stesso con conseguente inibizione alla presentazione di domande nei bandi successivi.

La Direzione Medica di Presidio/Direzione Infermieristica e Tecnica, riscontrata la violazione delle norme di comportamento (vedi art.7 "Norme comportamentali/obblighi per le persone che prestano Assistenza Non Sanitaria"), sentito l'interessato/a provvederà a:

- a) inoltrare richiesta alla U.O. Piattaforma Amministrativa competente per territorio di cancellazione o sospensione dell'operatore dall'elenco degli autorizzati;
- b) inoltrare richiesta alla Cooperativa o Agenzia di Assistenza iscritta nell'elenco degli autorizzati, di disporre l'allontanamento definitivo o temporaneo del soggetto a cui i fatti sono contestati;
- c) inoltrare richiesta alla U.O. Piattaforma Amministrativa di cancellare dall'elenco degli autorizzati la Cooperativa o Agenzia di Assistenza che non ha provveduto ad allontanare il soggetto responsabile della violazione delle norme comportamentali previste dalla presente procedura.

Nel caso in cui si rilevi la violazione dei requisiti di iscrizione previsti, le U.O. Piattaforme Amministrative, disporranno la cancellazione di diritto dell'operatore ANS con efficacia immediata con valenza definitiva a seconda dei casi.

Il controllo relativo al rapporto economico tra le parti (degente e soggetto che presta assistenza) e gli accertamenti sugli adempimenti fiscali e tributari a carico dei soggetti che prestano assistenza, sono di competenza degli organi preposti dalla legge.



ART. 7 NORME COMPORTAMENTALI/OBBLIGHI PER LE PERSONE CHE PRESTANO ASSISTENZA NON SANITARIA

La persona che svolge ANS, (sia essa familiare o assistenza a pagamento), deve mantenere un comportamento adeguato rispetto al paziente assistito e nei confronti della struttura in cui opera, ed in particolare:

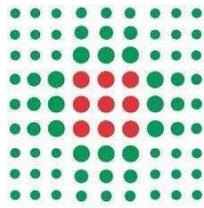
- 1- non deve interferire nelle funzioni e nelle attività del personale medico, infermieristico e di assistenza di base, né sostituirsi ad esso;
- 2- deve adottare, nell'ambito della struttura ospedaliera un contegno tale da non procurare disagio alla persona assistita, ai familiari, ad altri ricoverati o al personale dipendente;
- 3- deve rispettare le norme sulla segretezza e riservatezza delle condizioni di salute e di altre notizie riguardanti il degente a lui affidato e gli altri degenti, di cui vengano a conoscenza in relazione alla loro attività, così come stabilito dalle norme vigenti in materia di privacy;
- 4- non deve utilizzare la cucinetta del reparto, né sostare in altri locali ad uso degli operatori sanitari, (studio coordinatore, studio medici, studio infermieri, ecc.) né sostare nelle camere di degenza ove non presta la propria opera;
- 5- deve attenersi alla regolamentazione interna sul rispetto del divieto di fumo;
- 6- non deve introdurre in reparto reti metalliche pieghevoli, poltrone sdraio, e non utilizzare letti liberi e carrozzine eventualmente presenti. Sarà eventualmente cura dell'Azienda, compatibilmente con la situazione logistica e con i finanziamenti disponibili per l'acquisizione di arredi, dotare le stanze di degenza di "sedute" confortevoli;
- 7- non deve utilizzare biancheria o altro materiale di reparto, senza autorizzazione del personale e lasciare materiali/oggetti personali nell'Unità Operativa;
- 8- non deve praticare nessuna manovra sanitaria, medica o infermieristica;
- 9- non è autorizzato a consultare documenti sanitari riguardanti l'assistito;
- 10- l'ANS a pagamento, non potrà assistere contemporaneamente più pazienti, fare opera di propaganda a favore della propria attività né di attività altrui presso i degenti, familiari e personale sanitario;
- 11- non deve sostare nei corridoi, ma accomodarsi nelle sale d'aspetto quando il personale sanitario è nella stanza di degenza;
- 12- l'ANS a pagamento deve indossare una casacca di colore arancione di individuazione non confondibile con personale sanitario ed esibire un cartellino identificativo riportante il nome, cognome e foto;
- 13- deve rispettare le norme igienico sanitarie, organizzative e di sicurezza dell'Unità Operativa.

ART. 8 OBBLIGHI PER IL PERSONALE DIPENDENTE

Il contatto diretto con la persona individuata per prestare ANS a pagamento è totalmente privato e pertanto a carico del paziente e/o parente delegato. A tal proposito, è tassativamente vietato a tutti i dipendenti dell'AUSL fornire ai pazienti o ai loro congiunti indicazioni e suggerimenti di qualsiasi genere tendenti a condizionare la scelta di persone che forniscono assistenza ai pazienti a pagamento e richiedere esplicitamente tale forma di assistenza.

Ai dipendenti è altresì tassativamente vietato rendersi disponibili a fornire ANS dietro compenso. Il personale sanitario dipendente dell'AUSL della Romagna non può richiedere a coloro che svolgono ANS di assolvere alle attività di propria competenza.

Il personale sanitario è tenuto a segnalare tempestivamente fatti o comportamenti adottati dalle ANS, non conformi a quanto espressamente indicato nell'art.7.



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna

ART. 9 PUBBLICITÀ SOGGETTI AUTORIZZATI ALL'INTERNO DELL'AZIENDA USL DELLA ROMAGNA

Per pubblicità si intende qualsiasi forma di divulgazione dei servizi offerti tramite la distribuzione o inserimento di opuscoli, locandine e canali multimediali, adesivi su qualsiasi superficie dell'U.O. o degli spazi comuni del Presidio Ospedaliero. Il ricorso agli spazi pubblicitari multimediali e affissionali è consentito nel rispetto di quanto vigente dal regolamento aziendale.

Ogni altra forma di pubblicità effettuata comporta la revoca dell'autorizzazione e l'esclusione della cooperativa o impresa anche individuale per tutto il biennio autorizzato.

L'elenco degli ANS è l'unica forma di pubblicità consentita all'interno delle UU.OO.

ALLEGATI

- Autorizzazione alla permanenza nelle UU.OO. dell'Azienda USL della Romagna in deroga ai normali orari di visita
- Domanda di autorizzazione biennale per l'esercizio dell'attività di Assistenza Non Sanitaria (ANS) nei reparti di degenza dell'AUSL della Romagna
- Verbale controllo Assistenza Non Sanitaria
- Descrizione delle responsabilità
- Norme comportamentali/obblighi per le persone che prestano Assistenza Non Sanitaria