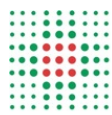
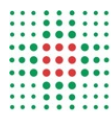


**REGOLAMENTO PER L'ASSISTENZA AGGIUNTIVA NON SANITARIA NELLE  
UNITÀ OPERATIVE di DEGENZA DELL'AZIENDA OSPEDALIERO -  
UNIVERSITARIA DI BOLOGNA**



## Indice

<b>PREMESSA E FINALITA'</b> .....	<b>3</b>
<b>Art. 1. Oggetto</b> .....	<b>3</b>
<b>Art. 2. Soggetti richiedenti</b> .....	<b>3</b>
<b>Art. 3. Esclusioni</b> .....	<b>4</b>
<b>Art. 4. Soggetti idonei a prestare assistenza aggiuntiva non sanitaria</b> .....	<b>4</b>
<b>Art. 5. Pubblicità soggetti autorizzati all'interno dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria</b> ....	<b>4</b>
<b>Art. 6. Autorizzazione a familiari, parenti, persone di fiducia, associazioni di volontariato, cooperativa, agenzie, impresa anche individuale</b> .....	<b>5</b>
<b>Art. 7. Strumenti identificativi</b> .....	<b>5</b>
<b>Art. 8. Verifiche e controlli</b> .....	<b>6</b>
<b>Art. 9 Obblighi e definizione di responsabilità</b> .....	<b>6</b>
<b>Art. 10 Assistenza aggiuntiva non sanitaria: prescrizioni e norme di comportamento</b> .....	<b>7</b>
<b>Art. 11. Obblighi per il personale dipendente</b> .....	<b>8</b>
<b>ALLEGATO 1. Informativa per l'assistenza aggiuntiva non sanitaria prestata a titolo gratuito da parte di familiari, parenti, persone di fiducia, associazioni di volontariato oppure a titolo oneroso da cooperative, agenzie, imprese anche individuali accreditate</b> .....	<b>9</b>
<b>ALLEGATO 2. Schema di domanda per l'inserimento negli elenchi dei soggetti autorizzati a prestare assistenza aggiuntiva non sanitaria presso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna</b> .....	<b>11</b>
<b>ALLEGATO 3. fac simile Schema di domanda online per l'inserimento negli elenchi dei soggetti accreditati</b> .....	<b>12</b>



## **PREMESSA E FINALITA'**

- Il presente regolamento intende disciplinare le corrette modalità di esercizio di assistenza non sanitaria (ANS) in favore delle persone ricoverate nelle Unità Operative (U.O.) dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna (AOU), intesa come l'insieme delle attività prestate alla persona ricoverata, quale supporto personale, relazionale e affettivo al di fuori delle fasce orarie di visita.
- Finalità è consentire al paziente ricoverato e ai familiari dello stesso, di poter scegliere liberamente quale tipo di supporto ritenga più adeguato alle proprie esigenze, fermo restando che l'assistenza sanitaria è garantita ed erogata dal personale sanitario dell'azienda.
- L'ANS deve consentire la riproduzione di condizioni di permanenza rassicuranti sia per le persone ricoverate che per i familiari, dando risposta ai bisogni non sanitari, di sostegno alla persona malata.

### **ART. 1 Oggetto**

In presente regolamento intende disciplinare:

- L'assistenza aggiuntiva non sanitaria espletata a titolo gratuito da familiari, parenti o persone di fiducia e associazioni di volontariato di cui alla L.R. 21 febbraio 2005 n. 12,
- L'assistenza aggiuntiva non sanitaria espletata a titolo oneroso da cooperative sociali, agenzie e imprese anche individuali.
- Il comportamento da tenersi, a cura di chi svolge ANS, all'interno delle strutture dell'azienda.

Tale attività si concretizza in tutte quelle azioni di sostegno che la persona effettuerebbe da sola o con l'aiuto di un familiare nella vita quotidiana e che non contrastino con le sue condizioni cliniche o con l'organizzazione della struttura.

Sono da intendersi escluse, tutte le funzioni assistenziali in quanto di competenza esclusiva del personale sanitario dell'Azienda, nonché le quotidiane visite ai congiunti, amici o conoscenti, effettuate negli orari di visita.

Il presente Regolamento si applica per l'ANS resa dopo le ore 21

### **ART. 2 Soggetti richiedenti**

- La richiesta di ANS perviene dal paziente ricoverato o dal proprio familiare.
- Le eventuali spese di assistenza aggiuntiva non sanitaria sono totalmente a carico del richiedente.

### **ART. 3 Esclusioni**

In considerazione delle particolari esigenze igienico-sanitarie ed organizzative, sono escluse di norma dall'assistenza aggiuntiva non sanitaria le Terapie intensive, semintensive e l'UTIC. Eventuali eccezioni dovranno essere preventivamente motivate ed autorizzate dai professionisti dell'U.O.

### **ART. 4 Soggetti che possono prestare assistenza aggiuntiva non sanitaria**

- Possono prestare ANS alle persone ricoverate nelle UO dell'Azienda:
  - i familiari o parenti o loro persone di fiducia;
  - le cooperative, le agenzie e le imprese anche individuali.
  - i volontari appartenenti ad associazioni regolarmente iscritte nei registri delle organizzazioni di volontariato di cui alla L.R. 21 febbraio 2005 n. 12.
  
- Le cooperative, le agenzie e le imprese anche individuali, devono accreditarsi presso l'AOU, tramite apposito applicativo presente sul portale. L'AOU pubblica sul portale ogni anno una richiesta di adesione e chi intende proporsi per ANS procede all'iscrizione, con impegno ad osservare quanto contenuto nel presente regolamento.
- Sarà reso disponibile l'elenco dei soggetti accreditati, sia sul portale aziendale sia in formato cartaceo reperibile presso i Punti Informativi al fine di consentire corretta informazione ai degenti ed ai familiari
- Nessun tipo di accordo/convenzione è sotteso al suddetto accreditamento né ne discende alcuna responsabilità in capo all'azienda.
  
- **Le cooperative, agenzie, imprese anche individuali** disponibili allo svolgimento di assistenza aggiuntiva non sanitaria, sono liberamente individuate dalla persona ricoverata o dai familiari e ne assumono ogni conseguente rischio  
I collaboratori di cooperative, agenzie o l'imprenditore individuale, incaricati dal ricoverato o dai familiari a svolgere ANS all'interno delle strutture aziendali, devono presentarsi con cartellino identificativo, con fotografia formato tessera ed indicazione dell'organizzazione di appartenenza.
  
- **Le associazioni di volontariato** che intendono fornire gratuitamente associati volontari per lo svolgimento di assistenza aggiuntiva non sanitaria, si accreditano come sopra indicato. Sono liberamente individuate dalla persona ricoverata o dai familiari.

### **ART. 5 Pubblicità soggetti autorizzati all'interno dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria**

- E' vietata qualsiasi forma di pubblicità non autorizzata, volta alla divulgazione dei servizi offerti dalle organizzazioni che offrono ANS, quale la distribuzione o inserimento di opuscoli, locandine, adesivi su qualsiasi superficie dell'UO o negli spazi comuni o comunque all'interno degli spazi aziendali
- Una copia del presente regolamento aziendale, è pubblicata sul sito web aziendale e disponibile in appositi spazi accessibili al pubblico, presso le degenze e i Punti Informativi. È fatto divieto a tutto il personale dipendente di fornire indicazioni nominative e telefoniche dei soggetti che prestano assistenza aggiuntiva privata non sanitaria.
- L'elenco dei soggetti autorizzati ed accreditati di cui al precedente art. 4, è l'unica forma di pubblicità consentita all'interno dell'Unità Operativa. Ogni altra forma di pubblicità effettuata

Policlinico S. Orsola-Malpighi

comporta la revoca dell'accreditamento e l'esclusione della cooperativa, agenzia, impresa anche individuale per un periodo di anni uno. Tale esclusione avverrà a seguito di tre diffide.

## **ART. 6**

### **Registrazione allo svolgimento di ANS**

- Il personale della UO, su richiesta del paziente ricoverato o del familiare, qualora valuti positivamente la presenza di assistenti nelle ore notturne, in considerazione delle condizioni del paziente ed il numero di persone presenti nella stanza di degenza, rileva la presenza di un assistente, secondo modalità di registrazione preferibilmente di tipo informatico, definite con separata procedura.
- Tale registrazione consente di soggiornare all'interno dell'Unità Operativa, in deroga al generale divieto di permanenza all'interno del reparto oltre gli orari di visita dei pazienti, per il periodo strettamente indicato.

## **ART. 7**

### **Obblighi e Responsabilità dei soggetti esterni che erogano ANS**

- L'assistenza sanitaria alle persone ricoverate è erogata e garantita da personale qualificato medico, tecnico, infermieristico e di supporto all'assistenza infermieristica dell'AOU che ne assume la piena e diretta responsabilità.
- Qualsiasi forma diversa di sostegno alle persone ricoverate (assistenza familiare, assistenza non sanitaria) non può in alcun modo esprimersi in azioni che configurino adempimenti previsti dalle funzioni e dalle responsabilità del personale medico, tecnico, infermieristico e di supporto all'assistenza infermieristica del Servizio Sanitario.
- A coloro che prestano assistenza aggiuntiva non sanitaria è vietata qualsiasi prestazione di carattere sanitario. Essi nell'esercizio delle loro funzioni, sono tenuti ad osservare un comportamento decoroso, corretto e ad evitare ogni atto che possa recare danno diretto e indiretto ai ricoverati o risultare lesivo dell'attività istituzionale, degli interessi e del prestigio dell'AOU.
- L'AOU declina ogni 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 aggiuntiva non sanitaria prestata da parte di familiari, parenti, persone di fiducia, associazioni di volontariato, cooperative sociali, agenzie e imprese anche individuali, in favore delle persone ricoverate.
- È onere specifico di ogni associazione di volontariato, cooperativa, agenzia e impresa accertare il possesso delle certificazioni di regolare soggiorno sul territorio italiano da parte dei propri operatori stranieri. L'utilizzo di operatori non in regola con la normativa di settore comporta la segnalazione alle autorità competenti e la revoca automatica dell'accreditamento e l'esclusione dell'associazione di volontariato, cooperativa, agenzia e impresa, dall'assistenza aggiuntiva non sanitaria, per un periodo di anni due.

## **ART. 8**

### **Strumenti identificativi**

- Gli operatori dell'associazione di volontariato, cooperativa, agenzia, impresa anche individuale devono esporre il tesserino identificativo recante logo, nome e cognome, fotografia

Policlinico S. Orsola-Malpighi

dell'operatore, forniti dall'associazione di volontariato, cooperativa, agenzia, impresa anche individuale.

## **ART. 9**

### **Verifiche e controlli**

- Il rispetto delle norme contenute nel presente regolamento è in capo al personale dell'Azienda Ospedaliera. L'infermiere o l'operatore di supporto se presente, durante il turno di lavoro notturno, verifica le presenze ANS e per quale paziente.

- La contravvenzione alle presenti disposizioni comporta, per chi se ne renda responsabile, nei casi più gravi l'immediato allontanamento dall'U.O., nonché l'impossibilità di trattarsi all'interno del reparto oltre l'orario di visita, di svolgere qualsiasi prestazione di assistenza aggiuntiva non sanitaria a favore di pazienti ricoverati, nonché fino alla cancellazione della cooperativa sociale, agenzia, impresa anche individuale dall'elenco aziendale per un periodo di anni uno. Tale esclusione avverrà, ad opera della Direzione aziendale, a seguito di tre diffide.

- La Direzione delle Professioni Sanitarie nell'ambito delle sue funzioni, svolge visite notturne periodiche nelle UU.OO. e nell'occasione verifica la presenza di personale ANS.

## **ART. 10**

### **Assistenza aggiuntiva non sanitaria: prescrizioni e norme di comportamento**

Gli operatori di cooperative sociali, di agenzie e imprese anche individuali accreditate presso l'AOU, il familiare, parente o persona di fiducia o volontario, se qualora rilevati a svolgere ANS dal personale sanitario, permangono presso la UO, previa registrazione, e sono tenuti ad osservare le seguenti disposizioni:

- rispettare le norme e le disposizioni interne che regolamentano la permanenza nell'ambito dell'AOU;
- non ostacolare con la propria presenza il regolare andamento delle attività sanitarie;
- mantenere un comportamento improntato al massimo rispetto verso il paziente, gli altri degenti ed il personale dell'U.O. e a non interferire con le attività del personale di reparto
- rispettare le norme igienico-sanitarie, organizzative e di sicurezza dell'U.O.;
- non assistere contemporaneamente più persone;
- permanere nella stanza della persona assistita o nella sala d'attesa;
- allontanarsi dalle stanze nel corso delle visite mediche, quando vengano eseguiti interventi di carattere sanitario o venga loro richiesto dal personale;
- non somministrare farmaci, alimenti e/o bevande non preventivamente autorizzate dal personale sanitario dell'U.O.;
- non prelevare personalmente la biancheria o altro materiale della struttura e non lasciare propri materiali/oggetti nell'U.O.;
- non utilizzare sedie reclinabili, poltrone o letti liberi dei degenti durante l'attività;
- non utilizzare materiali e/o presidi dell'Azienda;
- Attenersi a non divulgare in nessun modo e mantenere riservate tutte le informazioni o documenti sullo stato di salute dei degenti assistiti o presenti nelle UU.OO. di cui si venga a conoscenza in occasione della permanenza presso la struttura sanitaria (D. lgs 19/2003 e s.m.i, Regolamento UE 2016/679)
- richiedere l'intervento del personale infermieristico per qualsiasi esigenza o necessità assistenziale che si abbia a verificare, ivi comprese le manovre di posizionamento del

Policlinico S. Orsola-Malpighi  
paziente;

Inoltre per l'ANS resa da operatori di cooperative sociali, di agenzie e imprese anche individuali e volontari si richiede inoltre di:

- indossare un camice; che sia identificativo e non confondibile con quello di altri operatori presenti nella struttura;
- munirsi di cartellino di riconoscimento ben visibile e con fotografia indicante le proprie generalità e il nome dell'agenzia di appartenenza;
- non fare propaganda della propria attività presso i degenti, i loro familiari, il personale ospedaliero.

La contravvenzione alle presenti disposizioni comporta, per chi se ne renda responsabile, nei casi più gravi l'immediato allontanamento dall'U.O., nonché l'impossibilità di trattarsi all'interno del reparto fino alla cancellazione della cooperativa sociale, agenzia, impresa anche individuale dall'elenco aziendale per un periodo di anni uno. Tale esclusione avverrà, ad opera della Direzione aziendale a seguito di tre diffide.

## **ART. 11**

### **Obblighi per il personale dipendente**

- Al personale sanitario dipendente dell'AOU, è fatto divieto di prestare assistenza aggiuntiva non sanitaria a titolo oneroso, in attività di servizio e anche quando non risulti in servizio, nonché di rilasciare nominativi di assistenti privati ai parenti o pazienti, anche qualora ne facessero richiesta.
- Il personale sanitario dipendente dell'AOU che non risulti in servizio, è idoneo a prestare assistenza aggiuntiva non sanitaria a titolo gratuito a favore di parenti e famigliari.
- Il personale sanitario dipendente dell'AOU, 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.

## ALLEGATO 1

**Informativa per l'assistenza aggiuntiva non sanitaria prestata a titolo gratuito da parte di familiari, parenti, persone di fiducia, associazioni di volontariato oppure a titolo oneroso da cooperative, agenzie, imprese anche individuali accreditate**

- **Chiunque sia chiamato** a svolgere assistenza aggiuntiva non sanitaria (familiari, parenti, persone di fiducia, volontari, operatori di agenzie e cooperative, imprenditori singoli, ecc), nell'esercizio delle proprie funzioni, è **tenuto ad osservare un comportamento** decoroso, corretto e ad evitare ogni atto che possa recare danno diretto e indiretto ai ricoverati o risultare lesivo dell'attività istituzionale, degli interessi e del prestigio dell'Azienda Ospedaliero Universitaria.

### NELLO SPECIFICO:

Ai familiari, parenti, persone di fiducia, volontari e agli operatori, è inibita qualsiasi prestazione di carattere sanitario. Tutti sono tenuti a rispettare le seguenti disposizioni:

- rispettare le norme e le disposizioni interne che regolamentano la permanenza nell'ambito dell'AOU;
- non ostacolare con la propria presenza il regolare andamento delle attività sanitarie;
- mantenere un comportamento improntato al massimo rispetto verso il paziente, gli altri degenti ed il personale dell'U.O. e a non interferire con le attività del personale di reparto
- rispettare le norme igienico-sanitarie, organizzative e di sicurezza dell'U.O.;
- non assistere contemporaneamente più persone;
- permanere nella stanza della persona assistita o nella sala d'attesa;
- allontanarsi dalle stanze nel corso delle visite mediche, quando vengano eseguiti interventi di carattere sanitario o venga loro richiesto dal personale;
- non somministrare farmaci, alimenti e/o bevande non preventivamente autorizzate dal personale sanitario dell'U.O.;
- non prelevare personalmente la biancheria o altro materiale della struttura e non lasciare propri materiali/oggetti nell'U.O.;
- non utilizzare sedie reclinabili, poltrone o letti liberi dei degenti durante l'attività;
- non utilizzare materiali e/o presidi dell'Azienda;
- attenersi a non divulgare in nessun modo e mantenere riservate tutte le informazioni o documenti sullo stato di salute dei degenti assistiti o presenti nelle UU.OO. di cui si venga a conoscenza in occasione della permanenza presso la struttura sanitaria (D. lgs 19/2003 e s.m.i, Regolamento UE 2016/679)
- richiedere l'intervento del personale infermieristico per qualsiasi esigenza o necessità assistenziale che si abbia a verificare, ivi comprese le manovre di posizionamento del paziente;

Inoltre per l'ANS resa da operatori di cooperative sociali, di agenzie e imprese anche individuali e volontari si richiede inoltre di:

- munirsi di cartellino di riconoscimento ben visibile e con fotografia indicante le proprie generalità e il nome dell'agenzia di appartenenza;
- non fare propaganda della propria attività presso i degenti, i loro familiari, il personale ospedaliero.

La contravvenzione alle presenti disposizioni comporta per il familiare, parente o persona di fiducia che se ne renda responsabile, l'immediato allontanamento dall'U.O., nonché l'impossibilità di trattenersi all'interno del reparto oltre l'orario di visita e di svolgere qualsiasi prestazione di assistenza aggiuntiva non sanitaria a favore di pazienti ricoverati presso l'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna.



**Policlinico S. Orsola-Malpighi**

Analogamente la contravvenzione sistematica alle presenti disposizioni comporta per l'assistente operatore di cooperative sociali, agenzie, imprese anche individuali che se ne renda responsabile, l'impossibilità di trattarsi all'interno del reparto oltre l'orario di visita e di svolgere qualsiasi prestazione di assistenza aggiuntiva non sanitaria a favore di pazienti ricoverati presso l'Azienda Ospedaliero - Universitaria, nonché la cancellazione della cooperativa sociale, agenzia, impresa anche individuale dall'elenco aziendale per un periodo di anni uno. Per contravvenzione sistematica s'intende contravvenzione segnalata da n. 3 diffide.

L'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna declina ogni responsabilità derivante da atti o azioni in violazione del presente regolamento, negligenza, atto illecito, eventuali furti, danneggiamenti o smarrimenti da qualsiasi causa generati, inclusi danni diretti o indiretti, derivanti o correlati all'attività di assistenza aggiuntiva non sanitaria prestata da parte di familiari, parenti, associazioni di volontariato, cooperative sociali, agenzie e imprese anche individuali, in favore delle persone ricoverate.

Novembre 2019

Direzione Generale

## ALLEGATO 2 fac simile Schema di domanda online per l'inserimento negli elenchi dei soggetti accreditati presso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna

La/il sottoscritto rappresentante legale .....(per le cooperative sociali/Agenzie/Associazioni indicare la ragione sociale)  
nata/o a ....., il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ residente/sede legale in .....  
Recapito telefonico .....Secondo recapito .....

### CHIEDE

di essere inserito negli elenchi per assistenza aggiuntiva non sanitaria presso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna

A tal fine dichiara:

- di essere in possesso della seguente Partita IVA .....
- di essere in possesso della copertura assicurativa richiesta (allegare copia della polizza o autocertificarne gli estremi)
- di essere in regola con il permesso di soggiorno e di comprendere la lingua italiana (*solo per soggetti stranieri*)
- che i propri dipendenti/soci sono in regola con il permesso di soggiorno e comprendono la lingua italiana (*per le cooperative sociali/Agenzie/Associazioni indicare la ragione sociale*)
- di aver preso visione e di impegnarsi alla piena ed integrale applicazione del regolamento per l'esercizio dell'assistenza aggiuntiva non sanitaria privata nonché alla normativa vigente e ai regolamenti in materia di privacy, sicurezza e norme comportamentali
- di esonerare da ogni responsabilità l'Azienda Ospedaliero Universitaria nel caso di eventi comportanti un infortunio alla persona assistita e 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 aggiuntiva non sanitaria

- La/il sottoscritta/o ..... si impegna a comunicare con immediatezza qualsiasi modifica inerente la documentazione di cui ai punti precedenti nonché di fornire alla scadenza della polizza assicurativa il relativo certificato di rinnovo pena la cancellazione dal predetto elenco.

- La/il sottoscritta/o..... si impegna ad informare i propri dipendenti/soci, riguardo le modalità di rilevazione della presenza in reparto in via di adozione e a fornire agli stessi adeguato tesserino di riconoscimento da esibire durante la prestazione del servizio

In fede

Data-----firma leggibile

ALLEGA DOCUMENTO DI IDENTITA' VALIDO