

CENTRO DI SERVIZI PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI

Fondazione "Giuseppe Rubbi"

(Riconosciuta con Decreto n. 146 del 7.9.2005 del Dirigente Regionale della Direzione Enti Locali, Deleghe istituzionali e controllo atti del Veneto e iscritta al n. 340 del Registro Regionale delle Persone Giuridiche)

Casa per Anziani

Codice Fiscale 91025270249 – Partita IVA 03262390242

FONDAZIONE "GIUSEPPE RUBBI"

CASA PER ANZIANI

MAROSTICA

REGOLAMENTO INTERNO

Approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 32 del 5 luglio 2006

1° stesura: giugno 2006

1° Aggiornamento: settembre 2007

2° Aggiornamento: dicembre 2009



Sede Amm.va: Via della Resistenza n. 8 – 36063 MAROSTICA (VI) - Telefono 0424/780722 0424/471964 Fax 0424/475395

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione Giuseppe Rubbi nell'approvare il seguente Regolamento si propone di prefissare obiettivamente l'iter per l'accoglimento dei sigg. Ospiti e di stabilire norme di comportamento, di sicurezza, di socializzazione e di rispetto della dignità della persona che contribuiscano a migliorare le condizioni esistenziali delle persone accolte nella struttura.

INDICE

A) INGRESSO	Pag. 2
B) ALLOGGIO	Pag. 4
C) VITTO	Pag. 5
D) RETTA	Pag. 6
E) ORARI	Pag. 7
F) PRESTAZIONI ASSISTENZIALI E RIABILITATIVE	Pag. 8
G) ASSISTENZA MEDICO-INFERMIERISTICA.....	Pag. 8
H) SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA	Pag. 9
I) SERVIZIO PULIZIA	Pag.10
J) SERVIZI VARI	Pag.10
K) RAPPORTI CON IL PERSONALE	Pag.10
L) NORME DI INTERESSE GENERALE-DIVIETI	Pag.11
M) DIMISSIONE ED ALLONTANAMENTO DELL'OSPITE	Pag.12
N) RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI	Pag.12
O) NORME PER L'ASSISTENZA PRIVATA	Pag.13
P) NORME PER IL VOLONTARIATO	Pag.13
Q) COPERTURE ASSICURATIVE	Pag.14
R) CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE	Pag.14
S) TUTELA DEGLI UTENTI	Pag.14
T) NORMATIVA SULLA PRIVACY	Pag.15
U) NORME FINALI	Pag.15

ALLEGATI:

MODULO "CORREDO PERSONALE"

A) INGRESSO

Art. 1 – Il Centro di Servizi "Fondazione Giuseppe Rubbi, Casa per Anziani" – ubicato in Via della Resistenza n. 8 a Marostica (VI) – ospita prevalentemente persone anziane di ambo i sessi, che si trovano in condizioni di incapacità a condurre una vita autonoma nella loro abitazione.

In relazione ai servizi erogati residenziali e semiresidenziali vengono definite:

- **Ospitalità Definitiva (Casa di Riposo)**

è rivolta ad Anziani in condizioni psicofisiche di totale o parziale non autosufficienza che non possono essere assistiti a domicilio.

- **Ospitalità Temporanea in R.S.A. Residenza Socio Sanitaria Assistenziale, denominata Centro di Servizi "dei Ciliegi"**

è rivolta ad utenti adulti-anziani autosufficienti e non per un periodo temporaneo in attesa di rientro al domicilio o di ricovero definitivo. Il servizio risponde a scopi riabilitativi in fase post-acuta dopo la dimissione ospedaliera e garantisce inoltre interventi di natura socio-assistenziale, volti a promuovere il benessere della persona e a migliorarne i livelli di autonomia.

Il Servizio è attivato da convenzione stipulata con l'Azienda Sanitaria Ulss n. 3

- **Ospitalità Temporanea**

Il Centro di Servizi offre inoltre un servizio di appoggio temporaneo alle famiglie, consentendo ricoveri per brevi periodi. Il servizio risponde principalmente ai bisogni delle famiglie che sopportano un carico assistenziale particolarmente gravoso (inserimento di sollievo) o per urgenze di tipo sociale.

Art. 2 – Il Centro di Servizi si prefigge di assicurare alle persone anziane un'ospitalità confortevole, un ambiente sereno e Familiare, assistenza fisica, sanitaria, psicologica, relazionale, comprensiva di programma fisioterapico e riabilitativo, animazione giornaliera, un **clima affettivo** che consenta agli anziani di trascorrere una vita comunitaria serena.

Art. 3 – La presentazione della **domanda di accoglimento** nella Struttura va inoltrata **all'Ufficio di Assistenza Sociale** negli orari di presenza dell'Assistente Sociale.

La domanda può essere fatta da:

- Anziano che intende beneficiare del servizio;
- Parenti o Familiari del medesimo;
- Servizi sociali che hanno in carico la persona anziana;
- Volontari o altri soggetti (es. cooperative di solidarietà sociale, associazioni, ecc.) che seguono tramite prestazioni socio-assistenziali il soggetto in stato di bisogno.

La domanda deve essere sottoscritta per accettazione anche dalla persona che dovrebbe essere accolta, se capace di intendere e di volere.

In caso di interdizione, la domanda deve essere sottoscritta dal rappresentante legale nominato dal giudice tutelare.

Il richiedente l'attivazione del servizio deve fornire tutte le notizie utili alla conoscenza della situazione psicofisica ed amministrativa della persona destinataria del servizio.

La condizione effettiva di auto o non autosufficienza, nonché la sua entità (grado) viene accertata dalla **Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.)**.

- Per le **persone in condizione di autosufficienza** l'Ente si riserva di procedere all'accoglimento secondo i seguenti parametri che costituiscono priorità di scelta:
 - 1) persone a "rischio" (sole, in condizioni sanitarie, abitative o sociali precarie..) seguite dai servizi sociali e residenti nel Comune di Marostica e nei Comuni facenti parte dell'*Unione dei Comuni del Marosticense*;
 - 2) persone residenti nel Comune di Marostica;
 - 3) persone provenienti dai Comuni dell'U.L.S.S. in cui ha sede il Centro di Servizi;
 - 4) persone provenienti da altre ULSS del Veneto o da altra Regione.

A parità di condizioni per le persone di cui ai punti 2-3-4 verrà seguito un ordine cronologico.

L'Ente inoltre si riserva di provvedere alla richiesta di rivalutazione del profilo qualora l'Ospite autosufficiente, per motivi sanitari o psichici, dovesse perdere in parte o del tutto la propria autonomia; la verifica del profilo reale sarà affidata all'ULSS di competenza. Nel caso in cui il nuovo profilo determinasse una situazione di non autosufficienza, l'Ente provvederà alla modifica della retta secondo le vigenti tariffe applicando, fino all'assegnazione dell'impegnativa di residenzialità da parte dell'ULSS, la retta intera stabilita per il profilo assegnato. L'Ente si riserva inoltre la facoltà di provvedere allo spostamento dell'Ospite in nucleo o stanza idonea e, in casi estremi, di provvedere alla dimissione nel caso in cui non fosse più possibile fornire all'Ospite l'assistenza necessaria.

- L'accoglimento delle **persone in condizione di non autosufficienza con impegnativa sanitaria per la Casa di Riposo e l'R.S.A.** è disposto dall'U.L.S.S. n. 3 e segnalato alla Direzione del Centro di Servizi tramite formale comunicazione comprovante il profilo di non autosufficienza, secondo quanto disposto dal Registro Unico della Residenzialità approvato con deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda U.L.S.S. n. 747 del 09.07.2003.
- **Per le persone in condizione di non autosufficienza senza impegnativa sanitaria** l'Ente attiva la procedura di valutazione del profilo di non autosufficienza contattando l'ULSS di riferimento. Le possibilità di ingresso sono correlate alla disponibilità di posti-letto a retta intera, secondo un ordine cronologico di presentazione della domanda e con selezione dei profili che possono entrare legata alla collocazione della stanza e alle modalità di condivisione della stessa.

Art. 4 – Non appena si verifichi la possibilità di accettazione, la persona interessata è invitata a presentarsi presso il Centro di Servizi per prendere visione dell'ambiente in cui verrà ospitata (in caso di non autosufficienza grave e tale da incidere sulle capacità valutative della persona, l'invito verrà esteso ai Familiari o al personale dei servizi sociali dell'Ente a cui il soggetto è posto a carico); è necessario che vengano confermati il gradimento ed il consenso entro due giorni dalla presa visione della struttura, formalizzando allo stesso tempo anche l'impegno di spesa con la firma del contratto di ospitalità da parte della persona che risponde del pagamento della retta o, in mancanza di questa, allegando adeguata documentazione che attesti l'impegno economico dell'Amministrazione del Comune di residenza.

Art. 5 – Prima dell'ingresso in struttura è necessario:

- 1) presentare la seguente documentazione:
 - relazione clinica del medico curante in cui siano evidenziate le malattie contratte nel passato e quelle in atto, nonché i relativi farmaci assunti;
 - un certificato medico attestante l'assenza di malattie infettive;
 - documentazione sanitaria (cartelle cliniche, referti per esami strumentali e di laboratorio, in particolari se richiesti del medico responsabile di Struttura);
 - eventuali lettere di dimissione dall'Ospedale;
 - verbale di riconoscimento invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della medesima nei casi previsti;
 - tessera sanitaria (U.L.S.S.);
 - qualora in possesso, tessera esenzione tickets sanitari;
 - copia della Carta d'Identità e Codice Fiscale;
 - certificato di residenza;
 - tessera elettorale.
- 2) effettuare un colloquio con l'Assistente Sociale (in sua assenza con il Coordinatore);
Il colloquio ha lo scopo di entrare in possesso di tutti i dati necessari per la compilazione di una apposita scheda personale, nella quale sarà altresì indicato oltre ai propri dati anagrafici, nome, cognome ed indirizzo dei referenti (Familiari o non Familiari) ai quali l'Amministrazione possa rivolgersi in caso di necessità o per gli aspetti di ordine economico. Inoltre durante il colloquio verranno fornite all'Ospite e/o al Familiare tutte le informazioni indispensabili all'ingresso e alla permanenza in struttura.

- 3) firmare il contratto con il quale saranno sottoscritti reciprocamente gli impegni in relazione al regolamento interno ed alle condizioni economiche e sarà concordata, se del caso, la data di dimissione;
- 4) concordare la data d'ingresso ai fini della decorrenza della retta;
- 5) impegnarsi al versamento mensile della retta sottoscritta dall'interessato o dalla persona che lo rappresenta, in caso di impedimento, identificata a mezzo idoneo documento. (Sottoscrizione di impegno, da parte dei Familiari obbligati per legge, all'integrazione della retta di ricovero, nei casi in cui il reddito del richiedente non sia sufficiente alla totale copertura della retta dovuta);
- 6) in caso di ospitalità definitiva (Casa di Riposo) versare un deposito cauzionale, pari ad una mensilità, secondo quanto esplicitato nell'art. 22.

Art. 6 – Al momento dell'ingresso è necessario:

- 1) segnalare l'uso di occhiali e di altre eventuali protesi (protesi acustiche, dentiere, calzature ortopediche, ecc) o ausili (tripodi, carrozzella, letto ortopedico ecc) già utilizzati a domicilio, sia di proprietà privata che assegnati dall'ULSS;
- 2) segnalare alla responsabile eventuali richieste in corso di ausili alla ULSS, per consentirne la verifica e il buon esito della relativa pratica;
- 3) fornire al personale in servizio o al coordinatore tutte le notizie che possano agevolare l'assistenza (le necessità assistenziali della persona, le sue abitudini, i suoi interessi, ecc).

La disponibilità di tutte queste informazioni e la collaborazione dei Familiari è fondamentale per la personalizzazione dell'assistenza.

Art. 7 – L'Ospite, all'atto dell'ingresso, dovrà disporre del corredo personale, esposto nel modulo "CORREDO GUARDAROBA".

Al momento dell'ingresso deve essere compilato il "MODULO CORREDO OSPITE" e consegnato all'Infermiere di turno o, in sua assenza, all'operatore socio sanitario, che lo firma per ricevuta.

Tale corredo andrà integrato sulla base delle necessità motivate e segnalate dal Centro di Servizi.

Tutto l'abbigliamento in dotazione dovrà riportare al momento dell'ingresso il numero di riferimento fornito dalla struttura. Qualunque altro capo aggiunto in seguito dovrà essere contrassegnato nella stessa maniera. (Vd art. 39 e successivi)

B) ALLOGGIO

Art. 8 – All'atto dell'ingresso all'Ospite viene assegnato un alloggio sentita la proposta dell'equipe socio-sanitaria della struttura denominata Unità Operativa Interna (U.O.I.) fra le stanze ancora non occupate.

Art. 9 – L'Ente fornisce all'Ospite i locali completi di arredo e corredo da letto. L'Ospite potrà integrare l'arredamento con elementi di sua proprietà, previo accordo con la Direzione.

Art. 10 – L'Ospite, il Familiare o referente si impegna a:

- mantenere in buono stato la stanza di degenza, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate ed adeguarsi alle richieste della Direzione al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- segnalare alla Direzione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della stanza di degenza ed evitare nella forma più assoluta di farli riparare o manomettere da persone estranee;
- osservare le regole d'igiene dell'ambiente;
- consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dalla Direzione di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni, e/o quanto altro necessario, anche in sua assenza.

E' fatto assoluto divieto di chiudere la porta a chiave al fine di consentire anche di notte gli opportuni controlli sulla salute dell'Ospite da parte del personale di assistenza.

Art. 11 – L'Amministrazione provvederà alla richiesta diretta di risarcimento alla persona titolare della retta qualora l'Ospite, il Familiare o i referenti, le Assistenze private e conoscenti, per incuria o con dolo, danneggino gli arredi e le infrastrutture della Casa.

Art. 12 – La struttura è dotata di stanze doppie; pertanto l'Ospite potrà ospitare nella propria stanza di degenza solo per brevi periodi non più lunghi di mezz'ora i propri congiunti o conoscenti che si rechino a fargli visita, sia per motivi igienici che per limitare il disturbo al compagno di stanza.

L'Ospite, se incapace di deambulare da solo, va riaccompagnato al termine delle visite nelle sale comuni. Non va **mai** lasciato da solo in giardino o nel gazebo o in zone dove non ci sia personale dell'Ente.

L'Ospite potrà colloquiare con Familiari e conoscenti nei vari locali da soggiorno al piano terra ed al primo e secondo piano della struttura, salvo nel caso in cui negli stessi si stiano svolgendo attività comuni (somministrazione pasti, attività animazione, ecc..)

Art. 13 – L'Ente, su verifica del Responsabile Sanitario e della Direzione, ha la facoltà di trasferire l'Ospite in una stanza diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso, qualora ciò sia richiesto ai fini di una sua più adeguata sistemazione, a causa delle mutate condizioni psico-fisiche, per incompatibilità di convivenza con altro Ospite oppure per modifiche dovute alla riorganizzazione dei servizi interni.

Art. 14 – L'Ente **destinerà la stanza di degenza ad altra persona**, di pieno diritto e senza che siano necessarie formalità:

- quando l'Ospite ha regolarmente disdetto il posto;
- dopo il decesso;
- quando l'Ospite ha lasciato il Centro di Servizi per più di sette giorni senza averne data comunicazione e giustificato la sua assenza;
- per allontanamento dell'Ospite per gravi e giustificati motivi (*vedere art. 59*)

Art. 15 - **Al di fuori degli orari di apertura della struttura è vietato ospitare e ricevere nella propria stanza** persone estranee, qualunque sia il legame di parentela e di amicizia con l'Ospite; eventuali eccezioni alla presente norma potranno essere autorizzate dalla Direzione.

C) VITTO

Art. 16 – Il **menù** giornaliero comprende: colazione, pranzo e cena predisposti sulla base di tabelle dietetiche settimanali e preparati direttamente dalla cucina interna. A metà mattina e a metà pomeriggio sono somministrati succhi di frutta, the, tisane, caffelatte, yogurt, biscotti, fette biscottate, ecc.

Nelle ricorrenze festive ed in particolare a Natale, Capodanno, Pasqua ecc., sono previsti pasti speciali e tradizionali in relazione alle specifiche ricorrenze.

Art. 17 – Gli orari dei pasti sono:

PASTO	ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO (giugno-settembre)
Colazione	8.00–9.00	8.00–9.00
Bevanda	10.00-10.30	10.00-10.30
Pranzo	12.00	12.00
Merenda	15.30-16.00	15.30-16.00
Cena	18.00	18.30

Art. 18 – Salvo motivi urgenti, vanno evitate le telefonate in struttura durante gli orari di dispensa dei pasti:

- Pranzo 12.00 – 13.00
- Cena 18.00 – 19.00

Art. 19 – Le **diete** per particolari patologie sono prescritte dal medico di struttura in accordo con dietista e logopedista e sono vincolanti per il personale e per i Familiari; qualora il medico prescriva, anche in accordo con la logopedista, particolari modalità di somministrazione dei pasti, i Familiari saranno tenuti ad attenersi scrupolosamente, anche nel caso in cui le stesse vincolassero la somministrazione al solo personale della struttura.

Art. 20 – **E' consentita la presenza in sala di un solo congiunto per Ospite o di un solo assistente o badante.** Il piatto viene preparato e portato in tavola dal personale (O.S.S.). I Familiari e le assistenze sono pregati di **non avvicinarsi al carrello delle vivande.**

La presenza dei Familiari, sicuramente importante in quanto di supporto psicologico per l'Ospite, non deve interferire con la normale organizzazione del servizio (distribuzione pietanze e terapia).

Art. 21 – La **disposizione** degli Ospiti a tavola è fissa. Eventuali spostamenti - per mutamenti dei bisogni dell'Ospite e/o per una migliore organizzazione del servizio - sono decisi in sede di Unità Operativa Interna (U.O.I.) e segnalati su appositi schemi affissi in bacheca nelle sale di ristorazione.

D) RETTA

Art. 22 – L'Ospite o il Familiare o il referente segnalato, dopo aver concordato la data di ingresso, dovrà provvedere al pagamento della retta dal giorno di effettiva disponibilità del posto, con l'applicazione di eventuali riduzioni di cui al successivo art. 26. Il pagamento della retta si intende fin dal giorno di prenotazione del posto disponibile, anche se non coincidente con il giorno di ingresso.

Al momento dell'accoglimento nella Casa di Riposo (ospitalità definitiva) l'Ospite o il Familiare che si è impegnato al pagamento della retta di degenza è tenuto a versare (entro 10 giorni) un deposito cauzionale infruttifero pari a circa una mensilità, che verrà svincolato e restituito a seguito dimissione o decesso dell'Ospite nel mese successivo alla data del decesso o dimissione, qualora sia stato corrisposto per intero l'importo dovuto per rette di degenza e salvo risarcimento di eventuali danni al patrimonio mobile ed immobile della Fondazione.

L'accoglimento in R.S.A. o qualunque accoglienza temporanea non comporta per l'Ospite o Familiare o comunque referente impegnato al pagamento della retta di degenza alcun versamento di deposito cauzionale.

Art. 23 – L'ammontare delle rette di degenza per la Casa di Riposo, per la R.S.A. e per l'assistenza temporanea viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione, e lo stesso viene comunicato agli Ospiti, ai Familiari/referenti per iscritto e a seguito indizione di apposita riunione.

In caso di motivate esigenze legate al funzionamento della struttura, il Consiglio di Amministrazione ha la facoltà di approvare adeguamenti della retta in corso d'anno.

L'importo giornaliero della rette di degenza è esposto pubblicamente su apposita bacheca.

Art. 24 – La Fondazione provvede ad emettere apposita fattura mensile intestata all'Ospite o al referente (parente o tutore) per l'importo della retta di degenza applicata.

Nella fattura vengono conteggiate ed allegate anche le spese per medicinali anticipate dall'Ente per conto dell'Ospite ed eventuali ricevute per spese varie (Parrucchiere, Podologo, ecc..) e quanto altro risulti addebitabile nei casi di cui all'art. 11 del presente Regolamento.

La fattura fa riferimento al mese precedente a quello di invio.

La fattura viene inviata per posta agli interessati che dovranno provvedere al pagamento tramite bonifico bancario entro 10 gg. dal ricevimento.

La Fondazione, in caso di particolari esigenze, potrà concordare con ciascun Ospite o referente modalità diverse di pagamento, purché ciò non costituisca pregiudizio per la Fondazione stessa.

Art. 25 – La retta dà diritto a godere dell'assistenza del personale assistenziale, infermieristico e professionale nonché del vitto, dell'alloggio, del riscaldamento e climatizzazione e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dalla Fondazione (pulizia e sanificazione locali, ecc.).

Per alcuni servizi esiste una differenziazione nel pagamento legata alla tipologia di servizio, ovvero:

1. Nell'importo della retta di degenza per Ospiti non autosufficienti ricoverati in Casa di Riposo, è compreso il servizio di lavaggio e stiro della biancheria ed il servizio mensile di parrucchiere (n.1 taglio e piega al mese) e podologia (n.1 intervento al mese).
2. Nell'importo della retta di Ospite autosufficiente e parzialmente autosufficiente, è compreso il servizio di lavanderia e stiro. Non sono compresi, quindi sono a richiesta e a pagamento, i servizi di parrucchiere e podologia.
3. Nell'importo della retta nei casi di ospitalità temporanea, RSA, inserimento di sollievo, i servizi di lavanderia e stiro, parrucchiere e podologia non sono compresi.
Tali servizi sono considerati accessori e a richiesta dell'Ospite o del Familiare referente; hanno un costo giornaliero definito annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione e comunicato al momento della firma del contratto.

Art. 26 – Un eventuale ritardo nell'ingresso non esonera dal pagamento della retta, come stabilito nell'impegno di spesa firmato.

Qualora l'Ospite si assenti per un periodo superiore a tre giorni consecutivi (per ricovero ospedaliero o assenza temporanea) o ritardi l'entrata in struttura prenotando il posto letto, avrà diritto a partire dal 4° giorno di assenza ad **una riduzione** di 1/3 della quota alberghiera giornaliera, purché non ci si trovi nella situazione specificata nel precedente art. 14.

Art. 27 – In caso di **rinuncia definitiva al posto**, opportunamente segnalata in forma scritta con raccomandata, si richiede il pagamento della retta per un periodo di tre giorni lavorativi a partire da quello di ricezione della disdetta, corrispondenti al periodo minimo di preavviso.

E) ORARI

Art. 28 – L'Ospite gode di libertà di movimento e di azione nel rispetto delle regole comportamentali e delle norme della civile convivenza, nonché di sicurezza.

Essendo comunque la struttura responsabile della sorveglianza sugli Ospiti al fine di tutelarne l'incolumità, **L'Ospite autosufficiente** deve dare comunicazione di ogni uscita e della eventuale destinazione al personale referente di turno, firmando l'apposito **registro uscita** depositato presso la reception e segnalando indicativamente l'orario di rientro e la presenza o assenza ai pasti.

L'Ospite non autosufficiente potrà uscire dalla struttura solo se accompagnato da un Familiare o conoscente autorizzato dai Familiari, che provvederà a darne comunicazione al coordinatore o all'Infermiere in servizio o al personale referente, provvedendo a sottoscrivere l'apposito **registro uscita** depositato presso la reception.

In caso di più giorni di assenza dovrà essere compilato un apposito modulo che si trova in Direzione o in infermeria (chiedere all'infermiere di turno); l'uscita dovrà inoltre essere concordata e autorizzata dal medico della struttura che ne valuterà l'opportunità in base al quadro clinico e psicologico dell'Ospite.

L'Ospite potrà entrare e uscire dalle ore 9.00 alle ore 19.00 d'inverno e ore 20.30 d'estate, evitando solo di recare disturbo agli altri Ospiti, specialmente nelle ore di riposo e durante l'orario dei pasti.

Eventuali permessi di uscita straordinari, fuori dall'orario normale, saranno valutati, previa domanda, dal coordinatore o in assenza dall'Infermiere in turno.

Ai fini di una migliore organizzazione del servizio l'Ospite o il Familiare referente è invitato a dare comunicazione al personale per qualsiasi assenza.

Art. 29 – L'Ospite deve osservare il silenzio nei seguenti orari:

- a) nei locali comuni dalle ore 22.00 alle ore 7.00;
- b) in stanza o nelle zone notte dalle ore 13.00 fino alle ore 14.30 e dalle ore 21.00 sino alle ore 7.00.

Art. 30 - Le visite da parte dei Familiari o conoscenti sono consentite dalle ore 9.00 alle ore 20.30.

L'accesso alla struttura è vietato nei seguenti orari:

- dalle ore 13.30 alle ore 14.45
al fine di garantire il riposo pomeridiano agli Ospiti
- dalle 20.30 alle ore 9.00
salvo i casi di comprovata ed accertata urgenza e necessità

Il personale in servizio è tenuto a far rispettare gli orari e le modalità sopraindicati.

Richieste per particolari necessità vanno presentate al Coordinatore o alla Direzione, che ne valuterà l'opportunità.

F) PRESTAZIONI ASSISTENZIALI E RIABILITATIVE

Art. 31 – Per quanto attiene le prestazioni di natura assistenziale, in conformità a quanto previsto dalla **Carta dei Servizi**, il Centro di Servizi offre:

- interventi rivolti all'assistenza generica della persona;
- interventi di protezione della persona;
- interventi generali di natura sociale (rapporti con la famiglia e con l'esterno);
- interventi di natura riabilitativa volti a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'Ospite, il mantenimento delle capacità residue e un miglioramento delle stesse;
- la pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature.

Il servizio di assistenza alla persona è garantito dall'equipe di infermieri, operatori socio-sanitari, coordinatore socio sanitario, fisioterapista, psicologo, assistente sociale, logopedista ed educatori.

L'assistenza è prestata in modo personalizzato in base ai bisogni sociosanitari di ciascun Ospite. Non esiste pertanto uno standard assistenziale valido per tutti gli Ospiti, ma per ciascuno viene effettuato un **Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.)** in base ad uno specifico progetto individuale concordato dalla Unità Operativa Interna (U.O.I.).

G) ASSISTENZA MEDICO - INFERMIERISTICA

Art. 32 – L'Ente garantisce un **servizio medico per 18 ore settimanali**. Gli orari di accesso sono esposti sulla porta dell'ambulatorio.

Il medico è incaricato del servizio tramite convenzione con l'Azienda Sanitaria U.L.S.S. n.3 per la cura degli Ospiti non autosufficienti.

L'Ospite o il Familiare può rivolgersi al medico in forma diretta o attraverso gli infermieri per avere delucidazioni o per confrontarsi in merito al quadro clinico e alle prospettive riabilitative.

Art. 33 – La Fondazione fornisce agli Ospiti **assistenza infermieristica** continuativa nelle 24 ore secondo quanto previsto dalla normativa regionale.

L'assistenza infermieristica consiste nel curare e prendersi cura della persona, nel rispetto della vita, della salute, della libertà e dignità dell'individuo.

L'infermiere è tenuto ad un comportamento eticamente professionale secondo quanto disposto dal codice deontologico.

In caso di assenza di altre figure professionali di qualifica superiore (Direttore e coordinatore) l'infermiere è la figura di riferimento del Centro di Servizi.

Art. 34 – Considerata l'importanza e la concentrazione richiesta, è necessario evitare di disturbare l'infermiere durante la somministrazione della terapia, salvo casi di urgenza comprovati.

La somministrazione avviene nei seguenti orari:

- mattina 07.00-09.00
- pranzo 11.45-13.00
- cena 17.45-19.00

Si attende che la somministrazione dei farmaci sia finita.

Art. 35 – L'Ente non si assume alcun onere per prestazioni medico – specialistiche a pagamento richieste dai Familiari e declina ogni responsabilità per l'assistenza sanitaria praticata agli Ospiti da persone non autorizzate. Ogni visita specialistica o esame deve essere comunque concordato con il medico della struttura che ne è a tutti gli effetti il responsabile sanitario.

Art. 36 – Nel Centro di Servizi viene prestata assistenza e cura per le malattie ordinarie. Resta a giudizio del Medico di struttura l'invio in Ospedale quando lo esiga la malattia. Qualsiasi prestazione si rendesse necessaria è a carico dell'Ospite, se non supportata dal Servizio Sanitario Nazionale.

Art. 37 - Il medico, l'infermiere in turno e il personale di assistenza non sono autorizzati a dare alcuna informazione sulle condizioni di salute dell'Ospite ad estranei, visitatori, assistenze private. Tali informazioni saranno comunicate esclusivamente dal medico ai Familiari dell'Ospite, secondo quanto disposto dalla **Legge 675/96** e successive modificazioni ed integrazioni.

Art. 38 - E' fatto **divieto assoluto** a Familiari, conoscenti e visitatori di accedere in modo autonomo all'ambulatorio medico, al fine di garantire alla Fondazione la corretta conservazione dei documenti sanitari e dei farmaci degli Ospiti.

H) SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

Art. 39 – Il **servizio di lavanderia**, così come stabilito all'articolo 25, per gli Ospiti della Casa di Riposo (autosufficienti e non) è compreso nella retta di degenza, così come il servizio di stiratura. Il servizio è facoltativo e a pagamento per gli Ospiti dell'RSA, accoglienza temporanea, inserimento di sollievo previa richiesta scritta di usufruirne.

Art. 40 – La biancheria ed ogni effetto personale che viene lavato **deve essere contrassegnata col numero fornito al momento del colloquio d'ingresso, anche in caso di lavaggio autonomo.**

Art. 41 – L'Ente, pur assicurando la massima serietà del servizio, declina ogni responsabilità per i capi di biancheria che andassero smarriti a causa della mancanza di contrassegno o per capi pregiati (specialmente in lana) che andassero rovinati.

Art. 42 – Nel caso in cui non si intenda usufruire del servizio lavanderia è richiesto il cesto portabiancheria per contenere gli indumenti sporchi (non in vimini). L'Ospite deve comunque avere in struttura almeno 2 cambi sufficienti per eventuali esigenze. Nel caso in cui il lavaggio autonomo non garantisse un adeguato ricambio di vestiario all'Ospite, l'Ente si riserva la facoltà, previa comunicazione ai Familiari, di attivare il servizio lavanderia interno anche in forma estemporanea addebitandone i costi all'Ospite.

I) SERVIZIO PULIZIA

Art. 43 - L'Ente provvede alla pulizia e al riassetto delle camere e dei vari locali attraverso personale debitamente preparato.

Art. 44 - Il Servizio di pulizia dei locali e riordino delle camere viene eseguito la mattina dalle ore 7.00 alle ore 14.00 ed il pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 21.00.

J) SERVIZI VARI

Servizio telefonico

Art. 45 - Il servizio telefonico è centralizzato e non può essere utilizzato dall'Ospite e dai Familiari per motivi personali, salvo che non sia stato autorizzato dalla Direzione, la quale si riserverà di addebitarne il costo sulla fattura.

Servizio radio - televisivo

Art. 46 - Se autorizzato dalla Direzione, nelle stanze è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi, che potranno essere attivati tramite collegamento all'impianto centralizzato.

Art. 47 - L'uso dell'apparecchio audiovisivo in orario di silenzio non è consentito oppure può essere permesso solo con la radiocuffia; motivate eccezioni all'utilizzo della cuffia andranno valutate dalla Direzione solo nei casi in cui senza ombra di dubbio non arrechino disturbo agli altri Ospiti.

Art. 48 - L'Ospite che utilizza il servizio radiotelevisivo nella sua stanza deve essere in regola con il canone di abbonamento alla Radiotelevisione Italiana nella misura prevista dalle disposizioni di legge vigenti.

K) RAPPORTI CON IL PERSONALE

Art. 49 - Il servizio assistenziale della struttura viene svolto da personale professionalmente qualificato ed è finalizzato al soddisfacimento dei bisogni di salute e di relazione dell'Ospite.

La scelta della sistemazione della stanza, i programmi terapeutici e gli interventi assistenziali da svolgersi quotidianamente sono fissati dalla U.O.I. (UNITA' OPERATIVA INTERNA) e sono orientati al recupero dell'autonomia funzionale o al mantenimento del potenziale residuo.

Il rapporto con il personale dovrà essere improntato al rispetto e all'educazione reciproca sia nel modo di parlare che nel comportamento.

L'Ospite, il Familiare o referente:

- a) è tenuto al rispetto degli orari relativi alla somministrazione della colazione, pranzo e cena.
- b) deve segnalare richieste particolari e di carattere straordinario al Coordinatore, all'Infermiere o in loro assenza al Direttore;
- c) non è autorizzato a fare pressioni sul personale con omaggi di alcun genere;
- d) evitare di transitare per le stanze e per i corridoi durante le operazioni di pulizia;
- e) può presentare eventuali reclami inerenti ad inadempienze nel servizio o ai comportamenti del personale direttamente ed esclusivamente alla Direzione.

Il Familiare o il referente è pregato di rispettare la privacy durante le operazioni di igiene e di medicazione da parte degli infermieri

Art. 50 – La Direzione chiede la collaborazione degli Ospiti e dei Familiari/referenti per il buon andamento della struttura e pertanto è disponibile ad accogliere i suggerimenti e le osservazioni che in tutta libertà vorranno avanzare; sarà poi sua cura la valutazione sull'opportunità di accogliere gli stessi secondo i limiti della struttura e del presente regolamento.

L) NORME DI INTERESSE GENERALE – DIVIETI

Art. 51 – DIVIETI

E' proibito:

- far uso nella propria stanza di fornelli, ferri da stiro e apparecchi elettrici per il riscaldamento e qualsiasi altro oggetto che la Direzione ritenga pericoloso;
- applicare chiodi alle pareti, o spostare mobili se non con l'autorizzazione della Direzione, che, in ogni caso, farà eseguire il lavoro dal personale di servizio;
- tenere ad alto volume gli apparecchi radio o televisivi, immessi nella propria stanza dietro autorizzazione della Direzione, al fine di non disturbare il vicino;
- effettuare operazioni di qualsiasi tipo, di competenza del personale in servizio presso la Casa di Riposo, ove non autorizzati dalla Direzione;
- tenere animali;
- introdurre all'interno della Casa materiale contundente e comunque che possa essere pericoloso per la incolumità propria e degli altri Ospiti;
- tenere alcolici e cibi o bevande non confezionati e che siano controindicati dalla dieta predisposta dal medico in accordo con la dietista;
- vuotare nel water, bidè o lavabo residui alimentari e materiale di altra natura (pannolini, pannoloni, materiale monouso, tappi peg, ecc.), tale da otturare o nuocere al buon stato delle condutture;
- gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre, nel giardino o nel cortile;
- tenere nella stanza mobili diversi da quelli in dotazione, se non autorizzati. Bauli e valigie vanno posizionati all'interno degli armadi;
- stendere alla finestra capi di biancheria.

Art. 52 – Si deve evitare col massimo impegno tutto ciò che può recare disturbo agli Ospiti come sbattere la porta, sollevare rumorosamente le tapparelle, trascinare le sedie, tenere la televisione o radio ad alto volume, gridare nelle sale.

Art. 53 – Evitare discussioni animate e contestazioni nelle sale al fine di non turbare la quiete degli Ospiti in particolar modo durante le operazioni di dispensa.

Art. 54 – **E' rigorosamente vietato** asportare dalle sale di animazione, soggiorno: da pranzo, foto, centritavola, stoviglie, suppellettili, ornamenti, piatti, posate ed ogni altra cosa che costituisce il corredo delle sale ed è di proprietà della struttura .

Art. 55 – Norme per la limitazione dell'uso del fumo e prevenzione dei rischi ad esso connessi

Il fumo è consentito, compatibilmente con la situazione sanitaria di ciascun Ospite, nelle aree predisposte e con i limiti appositamente stabiliti, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge.

E' severamente proibito fumare in camera ed in tutti i locali della struttura.

In situazioni particolari, decise in sede di U.O.I. al fine dell'incolumità dell'Ospite ma anche di tutte le persone che a qualsiasi titolo frequentano il Centro, nonché delle attrezzature e proprietà della Fondazione, **all'Ospite stesso è proibito** tenere con sé pacchetti di sigarette e accendini.

In questi casi è severamente vietato a chiunque fornire e rifornire tali Ospiti di sigarette e accendini. I pacchetti di sigarette e accendini vanno consegnati al Coordinatore. Il personale addetto

all'assistenza provvederà alla distribuzione delle sigarette e all'accensione attenendosi alle indicazioni del medico della struttura.

Art. 56 – Il Familiare o visitatore non può accedere al locale cucina o ai locali di esclusivo utilizzo da parte del personale dipendente (ripostigli, locale parrucchiere, servizi igienici personale dipendente, ecc..).
E' altresì vietato disporre autonomamente di materiale monouso di proprietà dell'Ente (pannoloni, teli, asciugamani, ecc...), a meno che non ne abbia fatto richiesta al personale in servizio, che provvederà a verificarne l'effettiva necessità.

M) DIMISSIONE ED ALLONTANAMENTO DELL'OSPITE

Art. 57 - per le uscite temporanee dalla struttura si rinvia all'articolo 28.

Art. 58 – E' facoltà dell'Ospite (se lucido e in grado legalmente di intendere e di volere) o del Familiare referente recedere dal contratto di ospitalità e chiedere la dimissione; in tal caso la richiesta andrà notificata all'Ente in forma scritta e inviata con raccomandata con preavviso decorrente dal giorno di ricezione della disdetta di almeno 10 giorni. L'Ospite o chi per esso è tenuto alla liquidazione delle pendenze economiche entro il giorno della dimissione, salvo diversi accordi con la Direzione.

L'U.O.I. della struttura si riserva comunque la facoltà di esprimere parere contrario alla dimissione qualora ne rilevasse la pericolosità o un danno all'Ospite, segnalando se necessario la situazione agli organi istituzionali competenti.

Art. 59 – In casi eccezionali e dopo attenta valutazione il Consiglio di Amministrazione, sentito il parere della Direzione e dell'Unità Operativa Interna, può **dimettere l'Ospite e recedere dal contratto** di ospitalità qualora l'Ospite stesso o il Familiare o il referente:

- a) tenga una cattiva condotta morale procurando disturbo, offese e ingiurie e/o danni fisici agli altri Ospiti;
- b) non si attenga alle regole della comune convivenza;
- c) sia moroso nel pagamento della retta;
- d) tenga comportamenti o compia atti in contrasto con le direttive emanate dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione;
- e) l'Ospite sia affetto da malattia invalidante o mentale tale da non permettere la sua ulteriore permanenza nella struttura. In tal caso la decisione del Consiglio di Amministrazione dovrà essere sostenuta dal parere del medico della struttura e dalla U.O.I. Alla famiglia sarà fornita idonea indicazione sulle possibili alternative di residenzialità. L'Ospite e il Familiare dovranno attivarsi per le relative procedure.

Art. 60 – In caso di decesso dell'Ospite, la Direzione consegnerà tutti gli effetti personali al referente firmatario del contratto di ospitalità. All'atto della consegna il referente sarà tenuto a firmare un apposito modulo attestante la natura degli effetti consegnati.

N) RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Art. 61 – Al fine di una migliore organizzazione e gestione partecipata dei servizi, in ottemperanza alle leggi regionali in materia, è costituito il **Comitato dei Familiari degli Ospiti**. Il Comitato è costituito da 5 membri, viene eletto ogni tre anni con le modalità previste dall'apposito Regolamento oppure per sostituzione di un componente dimissionario.

O) NORME PER L'ASSISTENZA PRIVATA

Art. 62 – L'Ente autorizza all'interno del Centro di Servizi la presenza di **Assistenti privati** chiamati a svolgere la propria opera in favore degli Ospiti su incarico dei loro parenti, che se ne assumono la spesa e ogni responsabilità anche di tipo legale.

Art. 63 – I Familiari o referenti sono tenuti a comunicare alla Direzione i giorni, gli orari di attività e il tipo di prestazione che l'assistente privato svolgerà, compilando l'apposito modulo.

Art. 64 – La Fondazione è in ogni caso esonerata da qualsiasi responsabilità civile, penale e amministrativa per danni arrecati a cose e/o persone nell'ambito dell'assistenza prestata da tale personale privato, come è esonerata dalla responsabilità relativa agli obblighi legali e contrattuali in seno a tale assistenza. Con l'assistente privato non sussiste alcun rapporto di subordinazione.

Art. 65 - L'opera degli Assistenti privati deve essere improntata alla massima correttezza sia nei confronti degli assistiti che nei confronti del personale in servizio, rispettando l'organizzazione della Fondazione con le seguenti modalità:

- ogni e qualsiasi chiarimento o delucidazione sulle modalità di alzata o sugli interventi assistenziali dovranno essere richiesti solo ed esclusivamente al coordinatore o all'Infermiere in servizio;
- l'assistente privato è tenuto a rispettare la privacy dell'assistito e degli altri Ospiti (uscire dalla stanza di degenza quando viene eseguita l'igiene, o il cambio panno, devono essere effettuate medicazioni, ecc.);
- non è consentito all'assistente chiedere notizie sullo stato di salute della persona o sulla terapia farmacologia in corso, che devono essere fornite esclusivamente dal medico curante ai Familiari, ai sensi della legge sulla tutela della privacy;
- Non è consentito richiedere per l'assistito prestazioni particolari, che distolgano il personale dall'assistenza dovuta a tutti gli Ospiti, né divulgare informazioni "sensibili" riguardanti il Centro di Servizi.
- L'assistente privato è tenuto ad un comportamento e ad un abbigliamento appropriati e dignitosi.

Qualora un solo Assistente privato sia stato incaricato di assistere più di un Ospite, dovrà darne comunicazione alla Direzione, al fine di garantire le modalità organizzative del servizio. Comunque egli non può prestare assistenza per più di 2 Ospiti.

Art. 66 – L'Assistente privato è tenuto all'osservanza dei divieti previsti dagli artt. del capitolo L del presente Regolamento.

Art. 67 – L'Amministrazione potrà disporre l'allontanamento dal Centro di Servizi di ogni assistente privato che ripetutamente non si attenga alle norme del seguente Regolamento, che gli verrà consegnato al momento dell'inizio della sua attività.

P) NORME PER IL VOLONTARIATO

Art. 68 – la Fondazione favorisce la collaborazione del **Volontariato**. I Volontari agiranno sulla base delle esigenze e nel rispetto del regolamento interno del Centro di Servizi, sia per dare assistenza morale agli Ospiti, sia per organizzare momenti di svago e di festa. I Volontari dovranno attenersi ai programmi concordati con la Direzione e comunque astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura. Tutte le attività del Volontariato si svolgono sotto la vigilanza del personale dipendente. Ogni Volontario è tenuto all'osservanza dei divieti previsti dagli artt. del capitolo L del presente Regolamento.

Art. 69 – E' prevista una **copertura assicurativa** per danni contro terzi e cose per tutti i Volontari regolarmente iscritti all'associazione A.V.O. operanti all'interno della struttura e per i Convenzionati con la Fondazione.

Art. 70 – L'attività di Volontariato verrà disciplinata da apposita convenzione che potrà essere modificata sulla base di esigenze organizzative e rinnovata periodicamente.

Q) COPERTURE ASSICURATIVE

Art. 71 – L'Amministrazione risponde con **polizza assicurativa adeguata**, a titolo di risarcimento, dei danni involontariamente cagionati a cose o a terzi (compresi gli Ospiti) da parte del personale dipendente durante lo svolgimento dell'attività di servizio.

S) CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE

Art. 72 – La Direzione, al fine di tutelare i beni di un Ospite, quando questi non fosse in grado di disporre responsabilmente, non permetterà ad alcuno di asportare cose di proprietà dell'Ospite senza la necessaria autorizzazione scritta.

Art. 73 – La Direzione declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza sua colpa, agli Ospiti ed alle loro cose, fatte salve le responsabilità coperte dalle polizze assicurative di cui all'art. n. 71, attivate dal Consiglio di Amministrazione.

Art. 74 – L' Ospite potrà conservare nella stanza di degenza solo piccole somme di denaro, ed effetti personali privi di valore.
L'Amministrazione declina ogni responsabilità in caso di furto di somme di denaro o gioielli che l'Ospite abbia depositato presso la propria stanza di degenza.

S) TUTELA DEGLI UTENTI

Art. 75 - Per migliorare la qualità del servizio, è necessario che i punti di vista degli utenti vengano espressi sia direttamente, attraverso la partecipazione alla vita del Centro di Servizi, sia tramite gli organismi di rappresentanza previsti.

Per segnalazioni, chiarimenti sul servizio, ecc.. è possibile rivolgersi alle figure preposte per competenza (Direttore, coordinatore, medico, infermiere, assistente sociale, psicologo, ecc..), non al personale assistenziale (O.S.S.) in servizio.

È sempre possibile avere un colloquio diretto e personale con il Direttore; a lui si possono rivolgere suggerimenti e reclami.

Le istanze possono essere inoltrate anche alla Presidenza.

T) NORMATIVA SULLA PRIVACY

Art. 76 - Le informazioni inerenti lo stato di salute dell'Ospite possono essere fornite esclusivamente dal medico ai Familiari, secondo quanto disposto dalla **legge 675/96 e successive modifiche ed integrazioni**. Tali informazioni non possono essere fornite quindi ad estranei, visitatori e assistenze private. Nel caso in cui un Familiare sia impossibilitato al confronto diretto col medico, può delegare, in forma scritta e in accordo con la Direzione, una sola persona ad agire in sua vece. Non devono essere richieste informazioni al personale in servizio al di fuori di quelle legate alla normale routine quotidiana (pasti, riposo,..) o, nel caso dei professionisti, in merito al preciso ruolo di competenza.

U) NORME FINALI

Art. 77 - Il presente Regolamento ha valore per tutti i dipendenti della Fondazione, delle ditte appaltatrici, per gli Ospiti e i loro Familiari e per quanti frequentano il Centro di Servizi a qualsiasi titolo. **L'ignoranza dello stesso non sarà scusante né attenuante in caso di inadempienza.**