

Centro Servizi Anziani - Dueville

Regolamento di Accesso e Convivenza

**Ospiti non autosufficienti
Residenzialità Permanente**

Art. 1.0	Principi Generali
Art. 1.1	Obiettivi del Regolamento
Art. 1.2	Principi ispiratori del Regolamento
Art. 1.3	Obiettivi della Rete dei Servizi
Art. 1.4	Scopi del Regolamento
Art. 1.5	Compatibilità tipologie di anziano
Art. 1.6	Composizione processo presa in carico
Art. 1.7	Famigliare di riferimento: definizione
Art. 1.8	Domanda di Ammissione di ospiti non autosufficienti
Art. 1.9	Integrazione della documentazione per l'ammissione dell'anziano
Art. 1.10	Documenti Sanitari
Art. 1.11	Rette: definizione e modifica
Art. 1.12	Contratto di Ospitalità
Art. 1.13	Conservazione del posto
Art 2.0	Gestione Rette di Degenza
Art 2.1	Pagamento della Retta
Art 2.2	Contenuti della Retta
Art 2.3	Gestione economica delle assenze
Art 2.4	Modifica della retta: recesso dal contratto
Art 2.5	Dimissioni per rinuncia
Art. 2.6	Decesso
Art. 2.7	Decesso in struttura: custodia salma
Art. 3.0	Inserimento
Art 3.1	Definizione di inserimento
Art 3.2	Giorno dell'inserimento
Art 3.3	Scelta della camera
Art 3.4	Periodo di osservazione
Art 3.5	U.O.I. di Inserimento
Art 3.6	Definizione profilo di salute
Art 3.7	Preso visione e condivisione del PAI
Art 3.8	Revisione del PAI
Art 4.0	Alloggio
Art 4.1	Gestione dell'alloggio
Art 4.2	Collaborazione
Art 4.3	Danni all'alloggio
Art 5.0	Vitto
Art 5.1	Menù
Art 5.2	Orari del vitto
Art 6.0	Orari
Art 6.1	Libertà di Movimento
Art 6.2	Orari chiamate al reparto
Art 6.3	Orari del silenzio
Art 6.4	Assenze
Art 6.5	Pulizie
Art 7.0	Assistenza Medica
Art 7.1	Assistenza Medico Specialistica
Art 7.2	Assistenza Medica

Art	7.3	Prestazioni extra contrattuali
Art	8.0	Servizio di Guardaroba
Art	8.1	Dotazione vestiario
Art	8.2	Inventario Personale
Art	8.3	Responsabilità della Casa di Riposo
Art	8.4	Etichettatura Vestiario
Art	8.5	Reintegro
Art	8.6	Caratteristiche del Vestiario
Art	8.7	Uscite e gestione vestiario
Art	8.8	Reintegro Urgente
Art	8.9	Interdizione
Art	9.0	Servizi di supporto
Art	9.1	Definizione Servizi di Supporto
Art	9.2	Mance e corrispettivi
Art	9.3	Servizi Generali
Art	10.0	Servizio Radio Televisivo
Art	10.1	Utilizzo apparecchi TV
Art	11.0	Ascensori
Art.	11.1	Utilizzo Ascensori
Art.	12.0	Rapporti con il Personale
Art.	12.1	Comportamenti nei confronti del personale
Art.	12.2	Comportamento di anziani o famigliari lesivi della dignità professionale dei dipendenti e danno d'immagine
Art.	13.0	Norme di Interesse Generale
Art.	13.1	Norma generale
Art.	13.2	Divieti
Art.	13.3	Arredo della Casa di Riposo
Art.	13.4	Comportamento dell'Ospite
Art.	13.5	Divieto sul cibo
Art.	13.6	Presenza di estranei
Art.	14.0	Custodia Valori e Responsabilità civile, le successioni <i>Mortis Causa</i>
	14.1	Oggetti di Valore
Art.	14.2	Successione (cenni)
Art.	14.3	Beni Mobili e Titoli
Art.	14.4	Domicilio di successione
Art.	14.5	Accettazione Eredità
Art.	14.6	Accettazione Tacita
Art.	14.7	Esclusione
Art.	14.8	Procedura di Possesso
Art.	14.9	Consegna di valori
Art.	14.10	Modalità di Consegna
Art.	14.11	Dichiarazione eredi
Art.	14.12	Ammortamento beni ex legge 31.10.1942, n. 1423
Art	15.0	Dimissioni, allontanamento, decesso dell'ospite
Art.	15.1	Richiesta di dimissioni
Art.	15.2	Allontanamento dell'Ospite
Art	16.0	Divieto di sub-ingresso

Art	17.0	Utilizzo attrezzature e Patrimonio Immobiliare
Art	17.1	Modalità di utilizzo
Art	18.0	Accesso alla Casa di Riposo e Parcheggio
Art	18.1	Regole Generali
Art	19.0	Disciplina rapporti Casa di Riposo - Volontariato
Art.	19.1	Regole Generali
Art.	19.2	Gestione Volontari
Art.	19.3	Inquadramento volontari
Art.	19.4	Rapporti fra casa di riposo e volontari
Art.	19.5	Doveri dei volontari
Art.	19.6	Principio di gratuità
Art.	19.7	Rapporti con la Direzione
Art.	20.0	Attività Educative Occupazionali
Art.	21.0	Tipologie di Ospiti Accolti
Art.	22.0	Sanzioni
Art.	23.0	Personale Ausiliario Privato
Art.	23.1	Regole Generali
Art.	23.2	Rapporti con gli Ausiliari Privati
Art.	23.3	Inquadramento Ausiliari Privato
Art	23.4	Rimando al regolamento
Art.	24.0	Comitato Ospiti e famigliari
Art.	25.0	Reclami
Art.	26.0	Libertà ed autonomia
Art.	27.0	Servizio Barbiere e Parrucchiera

Art. 1 Principi Generali

Art. 1.1: Obiettivi del Regolamento

Il Consiglio di Amministrazione del Centro Servizi Anziani - Dueville 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.

Art. 1.2: Principi ispiratori del Regolamento

Al contempo, il presente regolamento si prefigge di contribuire alla razionale utilizzazione delle risorse (sia umane che finanziarie) informandosi ai principi di trasparenza dell'attività, economicità e razionalità degli interventi, partecipazione dell'utenza, qualità dei servizi/soddisfazione dell'utente, solidarietà sociale.

Art. 1.3: Obiettivi della Rete dei Servizi

Il Centro Servizi Anziani - Dueville è parte, assieme ad altre strutture e servizi operanti nel territorio dell'ULSS 8 Berica, di un sistema di rete di servizi previsti dalle leggi e regolamenti Regionali Veneti, organizzati per fornire prestazioni assistenziali a persone anziane o bisognose di aiuto e aventi il fine prioritario di favorirne la permanenza nel loro ambiente di vita.

Art. 1.4: Scopi del Regolamento

Il presente regolamento si prefigge i seguenti scopi:

- a) rendere facilmente comprensibile le modalità d'accoglimento della persona anziana;
- b) portare a conoscenza degli Ospiti e dei loro famigliari, le prestazioni e i servizi offerti, di cui beneficeranno in modo più specifico e analitico rispetto quanto espresso nella Carta dei Servizi;
- c) facilitare la vita comunitaria degli Ospiti;

Art 1.5: Compatibilità tipologie di anziano

Non potranno essere accolte le richieste di accoglienza di persone che, dai dati emersi dalle indagini mediche preliminari, presentino patologie o condizioni personali non compatibili con i servizi erogati dalla Casa di Riposo e con la sua organizzazione.

Art. 1.6: Processo di presa in carico

L'ingresso in Casa di Riposo di un anziano è ritenuto un processo fondamentale. Il Centro Servizi Anziani - Dueville pone molta attenzione alle modalità di accoglimento di un ospite, evitando qualsiasi impatto di istituzionalizzazione. A tal proposito la presa in carico di un anziano si ispira alla normativa per la qualità delle case di riposo UNI 10881, e UNI EN ISO 9001:2015.

Il Centro Servizi Anziani – Dueville è certificato UNI EN ISO 9001:2015.

Art 1.7 Familiare di riferimento: definizione

Per familiare di riferimento si intende colui che:

- per conto dell'anziano (in quanto non in grado di firmare) firma il contratto di ospitalità e ne accetta il regolamento;
- l'Amministratore di Sostegno che nel decreto di nomina ha la rappresentanza a stipulare contratti con gli Enti Assistenziali;
- tutti coloro che si assumono obblighi di referenza in nome e per conto dell'anziano nei termini di legge.

Art.1.8 Richiesta di Ammissione di ospiti non autosufficienti

Le richieste di ammissione per gli ospiti non autosufficienti saranno valutate dall'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) dell'ULSS 8 Berica sulla base della scheda definita S.VA.M.A. (Scheda di Valutazione Multidimensionale delle persone Adulte e Anziane). A seguito della valutazione, l'U.V.M.D. predispone una graduatoria del Registro Unico della Residenza (RUR) in base ai criteri definiti dall'apposito Regolamento U.V.M.D. i quali costituiscono l'indicazione delle persone da accogliere presso il Centro Servizi Anziani - Dueville.

Art. 1.9 Integrazione della documentazione per l'ammissione dell'anziano

A completamento o aggiornamento delle informazioni in possesso l'Assistente Sociale ha la facoltà di organizzare un colloquio con la persona di riferimento con la finalità di aggiornare la situazione assistenziale dell'anziano e anche per raccogliere la seguente documentazione:

- carta d'identità
- certificato di residenza (autocertificazione)
- Tesserino Sanitario (ULSS);
- Codice fiscale;
- relazione clinica del medico curante in cui siano evidenziate le malattie contratte nel passato e quelle in atto, nonché i relativi farmaci assunti (e relativi piani terapeutici se necessari); detta relazione dovrà anche certificare l'idoneità della persona da accogliere a vivere in comunità;
- eventuali lettere di dimissioni dall'Ospedale e documentazione medica.

La mancata o incompleta presentazione dei documenti richiesti precluderà l'ammissione dell'anziano in casa di riposo.

Art. 1.10 Documenti Sanitari

La documentazione da raccogliere è integrata anche con alcune documentazioni sanitarie: esami clinici strumentali e di laboratorio richiesti dal responsabile sanitario della Casa di Riposo.

La mancata o incompleta presentazione dei documenti richiesti precluderà l'ammissione dell'anziano in casa di riposo.

Art. 1.11 Rette: definizione dell'ammontare

L'ammontare della retta di degenza viene determinato all'inizio di ciascun esercizio (anno solare) da parte del Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo.

La retta di degenza può subire delle variazioni nel corso dell'anno (inflazione, passaggi fisiologici interni, ecc.).

Ogni variazione di retta sarà comunicata a ciascun ospite, familiare o chiunque si sia assunto l'impegno di versare o integrare la retta.

Art 1.12 Contratto di Ospitalità

Accertata la condizione della persona dal punto di vista sanitario, e valutata la possibilità di perseguire gli obiettivi minimi di assistenza richiesti dalla fragilità dell'anziano, l'ospite e/o i parenti obbligati ai sensi dell'art. 433 c.c. o, ancora, chi si impegni a titolo di liberalità o riconoscenza a provvedere ai bisogni dell'ospite, dovranno sottoscrivere idoneo Contratto di Ospitalità dichiarando espressamente:

- l'assunzione dell'onere per il pagamento della retta di degenza (o parte di essa) e il termine dei pagamenti;
- di garantire l'obbligazione derivante, provvedendo in caso di incapacità dell'obbligato principale (anziano) al pagamento per intero della retta, fatto salvo il diritto ad esercitare la rivalsa su altri obbligati;
- di impegnarsi a sostenere eventuali spese accessorie;
- di accettare, senza riserva alcuna, le norme del presente regolamento e le eventuali successive modifiche;
- di iscrivere (entro 30 giorni) la residenza dell'ospite nel Comune in cui ha sede la Casa di Riposo

Nel caso di ospiti a carico di Enti Pubblici, l'impegno di spesa dovrà essere sottoscritto da parte di questo.

Art 1.13 Conservazione del Posto

Dalla data di comunicazione dell'accoglimento, l'anziano o i suoi familiari avranno massimo 5 giorni di tempo per la predisposizione di tutta la documentazione dovuta, tranne che per il certificato medico e per la tessera sanitaria che dovranno essere obbligatoriamente presentati entro il giorno dell'ingresso in Struttura.

Per quanto riguarda il periodo compreso tra l'accettazione da parte dei familiari, dell'ospite stesso o di altri soggetti di riferimento (Enti Locali, tutori, curatori o chiunque ne faccia richiesta) e il giorno dell'ingresso in Casa di Riposo valgono le seguenti precisazioni:

1. la famiglia, l'ospite stesso o gli altri soggetti di riferimento vengono contattati telefonicamente dal ns. personale incaricato (normalmente dall'Assistente Sociale o in alternativa dal Coordinatore Socio Sanitario). Nel momento in cui l'ospite, i famigliari o eventuali altri referenti vengono informati della disponibilità del posto letto in Casa di Riposo, e nel momento in cui quest'ultimi (o l'ospite stesso) acconsentano per effettuare l'ingresso in Casa di Riposo, saranno invitati a firmare il contratto di accoglienza grazie al quale verrà conservato il posto letto in Struttura.
2. il pagamento della retta di degenza, partirà dunque a titolo di conservazione del posto, il giorno seguente alla prima chiamata seguita da accettazione immediata da parte dei soggetti obbligati. La conservazione del posto si applicherà fino al giorno antecedente a quello previsto per l'ingresso (quest'ultimo viene considerato tale perché l'ospite risiede stabilmente all'interno della struttura. Sia di giorno che di notte).
3. in base a quanto definito ai punti 1 e 2 l'ospite o i suoi famigliari di riferimento o eventualmente altri soggetti di riferimento prima che

avvenga l'ingresso in casa di riposo saranno tenuto al pagamento della cosiddetta retta di conservazione del posto.

N.B. La corresponsione della retta per la conservazione del posto ha lo scopo di ridurre il disagio economico della Casa di Riposo derivante dall'effettiva copertura del posto, tramite l'addebito al richiedente di parte dei costi "fissi" che la struttura è chiamata comunque a sostenere.

Art. 2 Gestione Rette di Degenza

Art. 2.1 Pagamento della retta

Prima dell'ingresso e, successivamente ad ogni inizio di anno, il Centro Servizi Anziani - Dueville comunica all'ospite, ai suoi familiari o all'Ente Locale o all'Amministratore di Sostegno l'ammontare della retta in vigore. La retta dovrà essere versata entro il giorno 20 del mese corrente.

La Casa di Riposo accetta la modalità di pagamento tramite addebito automatico mensile (SEPA), non sono accettate altre forme di pagamento.

Al momento dell'ingresso verrà richiesto di versare una somma di euro 200,00 a FONDO PERDUTO per spese di segreteria e apertura fascicolo.

Art. 2.2 Contenuti della Retta

La retta costituisce un corrispettivo onnicomprensivo, dando all'ospite diritto al vitto, alloggio e a tutti i servizi generali e collettivi predisposti dalla Casa di Riposo, **ad eccezione** delle attività di **parrucchiera** e **trasporto per visite specialistiche medicinali non compresi nel prontuario, fermenti lattici e integratori alimentari**. La retta di degenza non comprende il pagamento di costi non direttamente imputabili alle attività (servizi) poste in essere dalla struttura (es. costi derivanti da ricoveri ospedalieri per forme "integrative" di assistenza richieste dalla struttura ospedaliera, costi derivanti da spese individuali sostenute dall'ospite, costi derivanti da soggiorni climatici non organizzati dalla Casa di Riposo, e altre spese rientranti tra quelle non imputabili all'attività della struttura).

La retta a carico dell'Ospite, per particolari progetti personalizzati o per esigenze specifiche potrà contenere dei costi per servizi specialistici aggiuntivi, su delibera del Consiglio di Amministrazione, e su accettazione da parte del familiare di riferimento dell'ospite.

Art. 2.3 Gestione economica delle assenze

L'ospite che si assenta dalla Casa di Riposo, previo consenso del Medico e del Coordinatore o all'Amministrazione ha diritto alla conservazione del posto (l'assenza dell'ospite già accolto in struttura può verificarsi per ricovero ospedaliero o motivi simili, per visite più o meno prolungate in famiglia o altri luoghi, per soggiorni climatici ecc.).

La richiesta scritta di uscita può essere fatta dall'ospite, dai suoi obbligati o da altre persone di riferimento.

Art. 2.4 Modifica della retta: recesso dal contratto

La modifica della retta per le motivazioni di cui al punto 1.11 consente all'ospite il diritto di recedere dal contratto. Tale recesso dovrà essere:

- ✓ **comunicato** per iscritto alla Casa di Riposo entro 5 giorni dalla data in cui l'Ospite o la persona di riferimento viene a conoscenza della variazione;
- ✓ **fatto** entro 15 giorni dalla data in cui l'Ospite o la persona di riferimento viene a conoscenza della variazione.

L'ospite comunque è tenuto al pagamento della retta, secondo l'importo determinato in occasione della modifica, fino al giorno in cui comunica il recesso. Da tale giorno deve inoltre lasciare libero il posto da lui occupato.

Art. 2.5 Dimissioni per rinuncia

In caso di rinuncia, salvo quanto previsto dal precedente articolo, l'ospite o la persona di riferimento deve darne comunicazione scritta o tramite PEC alla Direzione della Casa di Riposo con almeno 15 gg di anticipo ed è tenuto al pagamento della retta fino allo scadere del settimo giorno.

Art. 2.6 Decesso

In caso di decesso dell'ospite i suoi legittimi eredi sono tenuti al pagamento della retta concordata fino alla data del decesso, nonché al pagamento di importi rimasti, o per cause diverse e/o insoluti. Per tutto il resto si rinvia al punto 4.7

Art. 2.7 Decesso in Struttura: custodia salma

Nel caso di decesso di un ospite in struttura, la salma verrà custodita presso il Centro Servizi Anziani, il quale è tenuto a comunicare il decesso alla persona di riferimento o all'Amministratore di Sostegno.

Art. 3 Inserimento

Art. 3.1 Definizione Inserimento

Per "inserimento" in struttura si intende il momento in cui l'ospite entra fisicamente in struttura e inizia il periodo di osservazione fino alla prima Unità Operativa Interna, dove verrà redatto il Progetto Assistenziale Individuale (PAI).

Art. 3.2 Giorno dell'inserimento

Il giorno dell'inserimento viene definito dalla Assistente Sociale assieme al Coordinatore Socio Sanitario, e comunicato all'Ospite o alla persona di riferimento.

La persona di riferimento o l'anziano non può imporre un giorno diverso. L'entrata in una comunità complessa come la Casa di Riposo è una fase importante e delicata, che deve essere gestita al meglio da tutte le risorse esistenti. Per questo **il giorno e l'ora sono scelti compatibilmente con le esigenze di servizio, all'interno dell'intervallo settimanale dei giorni lunedì – giovedì entro le ore 10:30 del mattino o entro le ore 14:30 del pomeriggio.**

Art. 3.3 Scelta della camera

La camera viene assegnata dal Centro Servizi Anziani - Dueville, compatibilmente con gli spazi disponibili. Pertanto non è possibile da parte dell'anziano o della persona di riferimento pretendere stanze diverse da quella che l'Amministrazione ha scelto.

Art. 3.4 Periodo di osservazione

Dal momento dell'ingresso, per un periodo massimo di 30 giorni, l'anziano viene osservato da tutte le figure professionali presenti le quali registrano in cartella gli esiti delle loro valutazioni. Questi dati assieme a quelli delle consegne hanno la finalità di comprendere l'impatto di istituzionalizzazione e definire un progetto individualizzato con obiettivi di salute raggiungibili e personalizzati.

Art. 3.5 U.O.I. di Inserimento

Compatibilmente con le esigenze di servizio e alla fine del periodo di osservazione si riunisce la Unità Operativa Interna (U.O.I.) del Centro Servizi Anziani - Dueville per definire il Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI). In tale progetto dopo una valutazione delle condizioni di salute della persona anziana e una ricerca di possibili rischi, vengono definiti degli obiettivi di salute da raggiungere.

Il PAI, con gli obiettivi e con le attività conseguenti per il loro perseguimento è sottoscritto da ogni componente della U.O.I. e presentato all'anziano o al familiare di riferimento per la firma di presa visione.

Il P.A.I è il documento che orienta e guida tutte le decisioni socio sanitarie assistenziali all'interno della casa di riposo, ed è il punto di riferimento per qualsiasi figura professionale.

Con la prima U.O.I di "inserimento" si conclude il processo di presa in carico, l'anziano è all'interno di un progetto per la gestione quotidiana.

Art. 3.6 Definizione di Profilo di Salute

Ogni anziano residente presso il Centro Servizi Anziani - Dueville è soggetto ad un Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI). La sua definizione inizia e dipende da un profilo di salute, chiamato "profilo di assessment geriatrico". Prima di ogni U.O.I. all'anziano vengono somministrati dei test geriatrici validati e scelti dall'équipe di professionisti della Casa di Riposo. Gli esiti di tali test compongono il "Profilo dell'Ospite".

Art. 3.7 Presa visione e condivisione del PAI

Nel pieno rispetto della normativa Regionale, le informazioni e le decisioni contenute nel PAI vengono messe a conoscenza del familiare di riferimento o all'ospite, da parte del Referente del PAI nominato in U.O.I..

Il familiare o l'anziano, può chiedere di essere presente alla U.O.I.

Art. 3.8 Revisione del PAI

Il lavoro per progetti prevede la definizione di obiettivi di salute e di una loro verifica alla data prevista di ogni U.O.I. Ogni progetto assistenziale individualizzato è sottoposto ad una verifica degli obiettivi ed una conseguente riprogettazione.

Prima di una verifica per la chiusura del PAI e conseguente verifica degli obiettivi, il personale somministra i test geriatrici definiti dall'Ente, gli esiti verranno confrontati con il profilo di salute della U.O.I di apertura. Le motivazioni di raggiungimento o non raggiungimento degli obiettivi, nonché gli esiti della valutazione multiprofessionale, permetteranno di chiudere il progetto e di aprirne uno nuovo con nuovi obiettivi.

La verifica e il raggiungimento o meno degli obiettivi nonché la definizione dei nuovi obiettivi saranno presentati al familiare di riferimento e/o all'ospite. Il quale pone la sua firma per presa visione.

Art. 4 Alloggio

Art. 4.1 Gestione dell'alloggio

Ciascun ospite, alla data di ingresso, viene alloggiato nell'ambiente assegnatogli e si impegna a:

- 1) osservare le regole di ordine e igiene dell'ambiente;
- 2) mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate ed adeguarsi alle richieste della Casa di Riposo al fine di garantire la perfetta utilizzazione;
- 3) segnalare al personale della Casa di Riposo l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'alloggio.

È vietato introdurre in Casa di Riposo e in special modo nella propria camera qualsiasi tipo di mobilio personale, salvo deroghe dell'Amministrazione per motivi progettuali a carattere assistenziale. È vietata la riparazione o la modifica degli impianti ed attrezzature da parte di persone non autorizzate dall'Amministrazione.

Art. 4.2 Collaborazione

L'ospite compatibilmente con suo profilo di salute deve collaborare con il personale di servizio, o qualsiasi persona incaricata dalla Casa di Riposo, che deve provvedere alle pulizie, controlli e riparazioni.

Art. 4.3 Danni all'alloggio

L'ospite è tenuto a risarcire all'Amministrazione i danni arrecati alla struttura o alle attrezzature per incuria, trascuratezza o volontà.

Art. 5 Vitto

Art. 5.1 Menù

Il menù giornaliero è predisposto dalla Dietista, dal logopedista e dal Coordinatore Socio Sanitario della Casa di Riposo, le quali avvalendosi della collaborazione del Medico, del personale Infermieristico nonché del Servizio Ristorazione e, al bisogno, di consulenti esterni (tecnologo alimentare, ecc.). La Casa di Riposo si impegna a personalizzare il più possibile il vitto, adeguandolo alle specifiche esigenze assistenziali e sanitarie. L'ospite che avesse qualche particolare esigenza o necessità di alimentazione può farla presente al personale infermieristico che, a sua volta, sottoporrà il caso al personale competente sopra menzionato. Le diete particolari dovranno essere giustificate da apposita prescrizione del medico curante.

Art. 5.2 Orari del vitto

I pasti sono serviti in sala da pranzo nei seguenti orari:

Colazione Dalle ore 07:00 fino alle ore 9:00

Pranzo Ore 11:45

Merenda Ore 10:00 ed ore 15:00

Cena Ore 17:45

In casi particolari la Direzione può disporre una modifica degli orari suesposti, nonché autorizzare la consumazione della refezione in camera.

Agli ospiti che, per cause diverse (visite mediche ospedaliere, ecc.) sono fuori della Casa di Riposo durante l'orario di refezione il personale provvederà a conservare il pasto fino al rientro dell'ospite, nei modi consentiti dalle leggi in materia di igiene e di conservazione dei cibi.

Per quanto riguarda i cibi non prodotti dalla cucina della Casa di Riposo, ovvero cibi o bevande portati dall'esterno dagli ospiti o dai loro familiari o conoscenti, valgono le seguenti regole:

1. è permesso, ove non vi siano indicazioni contrarie da parte del medico in convenzione della Casa di Riposo, portare agli ospiti **solo** alimenti confezionati con indicato nella confezione gli ingredienti, lo stabilimento di produzione e la data di scadenza. Inoltre:
 - a) per quanto riguarda i prodotti freschi (ovvero provenienti da pasticcerie-panetterie ecc.) è obbligatorio farsi rilasciare lo scontrino da parte del produttore assieme ad una sua dichiarazione (a norma del Decreto Lgs nr. 193 del 07/11/1993) nella quale egli indichi la data di produzione e l'ora del ritiro del prodotto da parte del compratore (per quanto riguarda l'ora, quest'ultima va indicata solo se non presente nello scontrino). Nella dichiarazione dovrà inoltre essere indicato che il prodotto alimentare in questione è stato conservato secondo le norme HACCP vigenti;
 - b) nel caso di prodotti di pasticceria come paste, pasticcini, il prodotto acquistato dovrà essere portato presso la casa di Riposo il più presto possibile e comunque entro e non oltre un'ora e mezza dall'acquisto;
 - c) nel caso di acquisto di pizzette o altri prodotti di pasticceria salata e/o secca, i tempi di consegna si allargano fino all'intera giornata dell'acquisto. In questo caso è sufficiente che venga comprovata unicamente la data e non l'ora dell'acquisto (anche se quest'ultima è normalmente riportata nello scontrino).
2. in ogni caso è fatto divieto portare in Casa di Riposo alimenti derivanti da produzioni casalinghe, in quanto per quest'ultimi si perde la rintracciabilità stabilita a norma dei Regolamenti della Comunità Europea nr. 852/04 e 853/04 (Legge "pacchetto igiene"). I prodotti da frigo o surgelati come yogurt, formaggi freschi, gelati o semifreddi, non possono essere portati in casa di riposo dall'esterno, sia che si tratti di prodotti casalinghi che di prodotti industriali.

Art. 6 Orari

Art. 6.1 Libertà di movimento

L'ospite gode di ampia libertà di movimento, di accesso e di uscita dalla Casa di Riposo fatte salve le limitazioni poste a tutela dell'ordine interno e della sicurezza personale e collettiva degli ospiti, nonché di sicurezza sanitaria.

Limitazioni alla libertà di movimento possono essere inoltre imposte dal suo stato psico-fisico. Tali limitazioni sono di competenza del medico curante e della Direzione, i quali sono comunque tenuti a motivare le scelte limitative.

Le uscite devono sempre essere comunicate all'ambulatorio di piano, il quale per motivi legati alla salute dell'ospite può anche porre il veto.

Per motivi di privacy e per non intralciare l'assistenza in generale, compatibilmente con le disposizioni di ordine sanitario, è possibile salire nei piani, per prelevare i propri cari da accompagnare al salone per il momento della visita, dopo l'avvenuta totale delle operazioni assistenziali, le quali orientativamente finiscono al mattino verso le 10 e il pomeriggio verso le 15:30.

In sintesi è possibile salire nei piani nei seguenti orari:

- il mattino dalle 10:00 alle 11:30
- il pomeriggio dalle 15:30 – alle 17:00

non sono ammesse persone estranee negli altri orari se non previa autorizzazione del Coordinatore Socio Sanitario o dell'Infermiere, il personale è autorizzato ad allontanare i trasgressori.

N.B. Senza autorizzazione della Direzione o in sua assenza del Coordinatore Socio Sanitario o di un Infermiere, gli anziani ospiti non possono condurre persone estranee nelle stanze da letto o in altri "spazi abitativi" dei piani riservati agli ospiti residenti.

Art. 6.2 Orari chiamate al reparto

Al fine di garantire il corretto svolgimento delle manovre, si richiede ai familiari o AdS (Amministratori di Sostegno) di chiamare in struttura, per comunicare con operatori ed infermieri ed avere notizie dei propri cari, nelle seguenti fasce orarie:

- dalle ore 10:00 alle ore 11:00 il mattino
- dalle ore 16:00 alle ore 17:00 il pomeriggio

Eventuali eccezioni verranno concordate con il Coordinatore Socio Sanitario.

Art. 6.3 Orari del silenzio

L'ospite è invitato ad osservare il silenzio nei seguenti orari:

- a) nei locali comuni dalle ore 22:30 alle ore 7:00;
- b) nelle stanze di degenza e nelle zone notte dalle ore 13:00 alle ore 15:00 e dalle ore 21:00 alle ore 07:00. Inoltre, il silenzio deve essere osservato nelle stanze in tutti i casi ritenuti necessari per cause contingenti (malattia terminale, stato di agitazione psichica ecc.) che interessino uno o più ospiti.

La regola del rispetto del silenzio vale anche per il personale di servizio e per i visitatori esterni.

Art. 6.4 Assenze

Gli ospiti non possono essere assenti dalla Casa di Riposo senza autorizzazione della Direzione e/o del Coordinatore Socio Sanitario.

Art. 6.5 Pulizie

Durante l'effettuazione delle pulizie giornaliere dei locali, l'ospite deambulante in autonomia o con ausili, deve lasciare libere le stanze e gli altri spazi su cui si svolge l'attività di pulizia.

Art 7 Assistenza Medica

Art. 7.1 Assistenza Medico Specialistica

Il servizio di assistenza medico specialistica per gli anziani ospiti in condizione accertata di non autosufficienza è garantito dalla ULSS 8 Berica competente per territorio, in base ad apposita convenzione.

L'anziano ospite può continuare ad essere assistito dal proprio medico di medicina generale, il quale dovrà però accedere spesso in struttura e relazionarsi con il personale infermieristico. Per tale motivo si consiglia il cambio del medico con il medico convenzionato con la casa di riposo.

Il personale infermieristico e quello di assistenza, sulle informazioni acquisite, dovranno mantenere riserbo e riservatezza, coerentemente connessi con il dovere al segreto d'ufficio, ed alla normativa sulla privacy.

Art. 7.2 Assistenza Medica

Per ciò che concerne l'assistenza medico sanitaria Centro Servizi Anziani - Dueville:

- a) mette a disposizione dei Sigg. Medici della Casa di Riposo e dei Medici specialistici, previo accordo con la Direzione, l'ambulatorio della struttura;
- b) affida le prestazioni di carattere infermieristico al personale abilitato a termini di legge;
- c) promuove iniziative di formazione e aggiornamento su temi riguardanti l'assistenza sanitaria (integrata con quella sociale);
- d) permette, mediante convenzione con l'ULSS 8 Berica, l'assistenza programmata rivolta agli ospiti non autosufficienti (assistenza medica generica completa e continuativa, particolarmente qualificata).

Art. 7.4 Prestazioni extra contrattuali

La Casa di Riposo non si assume alcun onere per prestazioni medico-infermieristiche specialistiche ed ospedaliere al di fuori di quelle contrattualmente ed a livello normativo definite a favore dei Sigg. ospiti e declina ogni responsabilità per l'assistenza infermieristica praticata agli ospiti da persone non autorizzate dalla Casa di Riposo stessa. N.B: Nei casi di ricovero ospedaliero la Casa di Riposo è esonerata dal prestare la propria assistenza agli ospiti ivi ricoverati, competendo questa al personale dell'Ente Ospedaliero.

ART. 8 SERVIZIO DI GUARDAROBA

ART. 8.1 Dotazione Vestiario

L'ospite, oltre ai servizi sopra menzionati, si avvale del servizio lavanderia istituito presso la struttura. Il referente di tale servizio è l'Assistente Sociale in collaborazione al Coordinatore Socio Sanitario.

L'ospite deve, all'atto di ingresso, disporre di un corredo personale sufficiente ed adeguato, che tenga conto dell'avvicinarsi delle stagioni.

La Casa di Riposo, a questo proposito, fornisce all'ospite e/o ai suoi familiari (e/o al responsabile dei servizi sociali del Comune che ha chiesto l'accoglimento della persona in stato di bisogno) una lista contenente la dotazione minima del corredo personale.

La dotazione minima può essere integrata dall'ospite o dai familiari o da chi ne cura gli interessi in base a particolari esigenze, compatibilmente con la disponibilità di spazio assegnato a ciascun ospite. L'integrazione deve comunque essere autorizzata dal Coordinatore Socio Sanitario.

Art. 8.2 Inventario Personale

All'atto di ingresso dell'ospite il personale di guardaroba redige apposita scheda con l'indicazione dei capi consegnati. La scheda sarà sottoscritta dall'ospite o dalla persona di riferimento o dall'AdS;

Art. 8.3 Responsabilità della Casa di Riposo.

La Casa di Riposo si rende responsabile solo della dotazione registrata nella scheda di cui all'articolo precedente e, oltre che per il deposito della dotazione risponde anche per il suo deterioramento imputabile a colpa (incuria, perdita, errore di lavaggio) del personale di guardaroba.

La Casa di Riposo declina invece ogni responsabilità in caso di:

- a) usura e deterioramento dovuto alla frequenza dei lavaggi e alla sanificazione;
- b) vetustà degli indumenti;
- c) in ogni caso per indumenti ritenuti inadeguati ai criteri di lavaggio indicati al momento dell'ingresso.
- d) in ogni caso per indumenti non registrati (non etichettati), o consegnati all'ospite/personale di reparto direttamente eludendo la procedura di reintegro al punto 8.5

Art. 8.4 Etichettatura Vestiario

Ogni indumento ritenuto adeguato e registrato nella scheda è contrassegnato con un'apposita etichetta applicata dalla lavanderia esterna.

Art. 8.5 Reintegro

La scheda di cui all'art. 8.2 del presente regolamento deve essere periodicamente aggiornata ed è compito dell'Ente provvedere alla richiesta di reintegrazione.

La reintegrazione può essere motivata da:

- a) usura, deterioramento, vetustà degli indumenti;
- b) inadeguatezza della misura;
- c) mutamento di esigenze dell'ospite

Il reintegro avviene tramite le seguenti modalità:

- a. Comunicazione da parte dell'assistente sociale o del Coordinatore Socio Sanitario al familiare di riferimento o AdS;
- b. I capi di reintegro devono essere consegnati in segreteria con apposito modulo compilato e firmato;
- c. Il personale si occuperà di controllare e controfirmare il modulo;
- d. I capi vengono consegnati alla lavanderia per la etichettatura allegando il modulo precedentemente compilato.

Il vestiario dell'ospite che viene dimesso deve essere consegnato al personale della segreteria, il quale provvederà ad inviarlo in lavanderia per cancellare l'etichetta e disattivare il capo stesso.

Art. 8.6 Caratteristiche del Vestiario

La dotazione degli indumenti deve essere decorosa e rispettosa delle caratteristiche della comunità della Casa di Riposo.

Art. 8.7 Uscite e gestione vestiario

Qualora l'ospite si rechi in Ospedale o in famiglia, o decida di trascorrere un periodo di soggiorno fuori dalla Casa di Riposo, è necessario riportare su apposito foglio in duplice copia l'elenco dei documenti prelevati.

L'elenco sarà poi riverificato con il rientro dell'ospite medesimo.

Art. 8.8 Reintegro Urgente

L'Amministrazione al fine di far fronte ad acquisti urgenti e di carattere minuto, può sostenere delle spese avvertendo l'Ufficio Economato della spesa e chiedendo l'anticipo della somma prevista.

Le apposite fatture o scontrini fiscali saranno poi consegnati in Amministrazione con il nome dell'ospite e con la descrizione degli articoli acquistati.

Art. 8.9 Interdizione

L'ospite non può lavare i propri indumenti nella stanza da letto in quanto attività pericolosa e non garante di igiene, allo stesso modo è vietato lavare gli indumenti a casa da parte dei famigliari.

Art 9 Servizi di Supporto

Art. 9.1 Definizione servizi di supporto

La Casa di Riposo oltre ai servizi precedentemente descritti, garantisce l'erogazione dei c.d. "servizi di supporto".

Tra questi si comprendono:

- servizio assistenza psicologica;
- servizio di fisioterapia;
- servizio di logopedia;
- servizio educativo animativi;
- servizio di segretariato sociale;

I servizi sopra elencati non comportano costi aggiuntivi in quanto già contemplati nella retta di degenza. La quantità e la frequenza di tali servizi sono decisi in UOI e scritti nel PAI, o decisi dalla programmazione che ogni professionista è tenuto a svolgere.

Art 9.2 Mance e corrispettivi

È fatto divieto all'ospite e ai famigliari di dare mance o altre forme di corrispettivo al personale impegnati nell'erogazione dei servizio prestato.

È fatto altresì divieto al dipendente di accettare corrispettivi, anche se corrisposti a titolo di liberalità.

Art. 9.3 Servizi Generali

La Casa di Riposo, oltre ai servizi sopra descritti, garantisce l'erogazione dei c.d. "servizi generali".

Tra questi si comprendono:

- servizio pedicure/manicure;
- servizio parrucchiera;
- servizio amministrativo
- Servizio di podologia

Il servizio di parrucchiera ~~ed il podologo~~ è a pagamento.

Art 10 Servizio Radio Televisivo

Art. 10.1 Utilizzo apparecchi TV

La Casa di Riposo dispone di sale TV comuni e provvede ad organizzare attività di cineforum (visione film e dibattito) e di lettura di quotidiani, riviste, libri.

La Casa di Riposo può consentire, in casi particolari, l'uso di apparecchi radio e/o TV propri da parte degli ospiti alloggiati in stanza. Tutti gli apparecchi radio e/o TV devono rispettare le normative CE, in caso contrario verranno rimossi.

L'uso degli apparecchi audio-visivi non deve comunque arrecare disturbo agli altri ospiti e devono essere spenti entro le ore 24,00.

Art. 11 Ascensori

Art. 11.1 Utilizzo ascensori

L'uso dell'ascensore richiede particolare attenzione e rispetto delle vigenti norme.

In particolare:

- non si deve entrare nella cabina in numero superiore a quello permesso dalla portata (evidenziato nella parete della cabina);
- non si deve tentare di aprire la porta prima che la cabina si sia fermata al piano;
- è sconsigliato l'uso dell'ascensore a persone che non sono in grado di eseguire le manovre necessarie:

Per queste persone si consiglia il ricorso ad un accompagnatore (addetti all'assistenza, lavoratori socialmente utili, ecc.).

Art 12 Rapporti con il personale

Art. 12.1 Comportamento nei confronti del personale

L'ospite (nonché i familiari di questo):

- non può pretendere dal personale dipendente alcuna prestazione non contemplata nel piano di lavoro e non deve far pressione sul personale per ottenere un trattamento di favore;
- deve mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione;
- deve astenersi dall'erogare qualsiasi compenso.

Il personale non deve in ogni caso accettare alcun compenso corrisposto a qualsivoglia titolo.

Art. 12.2 Comportamenti di anziani o famigliari lesivi della dignità professionale dei dipendenti e danno d'immagine

L'Anziano Ospite con quadro cognitivo non compromesso, il famigliare e conoscenti o chiunque frequenti la Casa di Riposo, o per qualsiasi motivo abbia accesso, è tenuto a relazionarsi con il personale ed in special modo con tutti gli anziani ospiti, in modo educato e civile nel rispetto della dignità personale e professionale. Ogni comportamento lesivo sarà preso in considerazione e valutato dalla Direzione per le opportune attività di tutela legale e protezione dell'immagine della Casa di Riposo e di chi al proprio interno presta la propria attività professionale.

Art. 13 Norme di interesse generale

Art. 13.1 Norma generale

L'ospite e i famigliari devono adeguarsi alle decisioni della Casa di Riposo prese nell'interesse generale della Comunità ed evitare con il massimo impegno tutto ciò che può costituire elemento di disturbo o turbativa per gli altri ospiti.

Art. 12.2 Divieti

All'ospite è fatto divieto di:

- lavare e stendere alle finestre capi di biancheria;
- tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali quando siano pericolosi;
- utilizzare fornelli e piastre elettriche;
- usare apparecchi rumorosi che possano comunque arrecare disturbo a terzi;
- tenere animali di qualsivoglia specie;
- gettare immondizie, rifiuti e acqua dalla finestra;
- gettare nel water, bidet, lavabo, qualsiasi materiale che possa otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- fumare negli spazi non consentiti.

I trasgressori sono tenuti al completo risarcimento del danno o, nei casi contemplati dalla Legge, al pagamento di una sanzione.

Art. 13.3 Arredo della Casa di Riposo

È vietato asportare da sale e locali oggetti e altri elementi che ne costituiscano arredo, senza autorizzazione della Direzione.

Art. 13.4 Comportamento dell'Ospite

Sia all'interno che all'esterno della Casa di Riposo, l'ospite è tenuto a mantenere un contegno civile e decoroso.

Art. 13.5 Divieto sul cibo

È fatto divieto ai Sigg. ospiti di tenere nelle stanze cibo deteriorabile.

Il personale infermieristico, supportato dagli addetti all'assistenza, è autorizzato a controllare settimanalmente armadi e comodini personali anche in assenza dell'ospite, e ad eliminare eventuali generi deteriorati.

Art. 13.6 Presenza di estranei

L'ospite è tenuto, inoltre, in ogni occasione, a collaborare con l'Amministrazione al fine di stabilire rapporti di solidarietà, amicizia e di reciproca comprensione. È espressamente vietato ospitare nella propria camera persone estranee anche per una sola notte, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'ospite, salvo eccezioni autorizzate dal Direttore. Ai parenti o altre persone estranee, è vietato entrare nei locali di piano e di aggirarsi senza motivo per i locali della Casa di Riposo non adibiti al pubblico. I Locali adibiti al pubblico sono: la Chiesa, i due Saloni, i corridoi al piano terra, il piazzale interno con annesso giardino.

Art.14 Custodia Valori e Responsabilità civile, le Successioni Mortis Causa

Art. 14.1 Oggetti di valore

Il Centro Servizi Anziani - Dueville è una comunità di anziani non autosufficienti con particolari disturbi del comportamento. Per questo motivo sconsigliamo agli anziani ospiti di detenere valori o assegni in camera, oggetti di valore, orologi, cellulari, monili o gioielli vari.

Soprattutto si sconsiglia vivamente ai signori ospiti di indossare monili o gioielli vari. L'Ente sconsiglia inoltre il possesso e l'utilizzo di cellulari da parte dei signori ospiti e non risponde di eventuali rotture o perdite.

Al momento dell'inserimento in casa di riposo è possibile consegnarli all'Amministrazione che provvederà a custodirli in cassaforte.

La Casa di Riposo non assume alcuna responsabilità per oggetti e valori di proprietà dei Sigg. Ospiti e declina ogni responsabilità per eventuali danni che ne possano derivare.

Art. 14.2 Successione (cenni)

In caso di custodia di valori (denaro, oggetti di valore, libretti al portatore, ecc.) e di morte dell'ospite (legittimo proprietario delle sostanze depositate) si apre la successione in favore degli aventi diritto (eredi o legatari).

La successione può aversi per testamento (s. testamentaria) o per legge (s. legittima). Si applicano i principi della successione per legge quando manchi in tutto o in parte la volontà testamentaria del "de cuius". La successione testamentaria solitamente prevale su quella legittima anche se le disposizioni di un testamento non possono arrecare pregiudizio ai diritti che la legge riserva ai legittimari.

Nella successione legittima invece la legge stabilisce la distribuzione dell'eredità tenendo conto del rapporto di coniugio e di parentela tra l'autore della successione e i propri eredi, avendo altresì riguardo al grado di rapporti, considerando i più prossimi ed escludendo i più remoti.

Nella successione legittima l'eredità si devolve al coniuge, ai discendenti legittimi e naturali, agli ascendenti legittimi, ai collaterali, agli altri parenti e, in ultima istanza, in assenza di parenti, allo Stato.

La successione non ha luogo tra i parenti oltre il sesto grado.

Art. 14.3 Beni mobili e titoli

Ai sensi delle leggi vigenti in materia, non da ultimo il D.L.vo n. 346 del 31.10.1990 (T.U. imposta successioni e donazioni), i beni mobili e i titoli al portatore depositati dall'ospite, in caso di morte di questo, si considerano spettanti agli aventi diritto in quote uguali, salvo l'onere di questi di produrre prova contraria.

Art. 14.4 Domicilio di Successione

La successione si apre al momento della morte dell'ospite, nell'ultimo domicilio del defunto, ai sensi dell'art. 456 c.c.

Art. 15.5 Accettazione Eredità

L'eredità può essere accettata puramente e semplicemente o con il beneficio di inventario.

L'accettazione è espressa quando:

- a) in un atto pubblico o in una scrittura privata il chiamato all'eredità ha dichiarato di accettarla;
 - b) quando il chiamato ha assunto la qualità di erede.
- a) è nulla la dichiarazione di accettazione sotto condizione o termine o, ancora, l'accettazione parziale di eredità.

Art. 14.6 Accettazione Tacita

L'accettazione è tacita quando il chiamato all'eredità compie un atto che presuppone necessariamente la sua volontà di accettare e che non avrebbe il diritto di fare se non nella qualità di erede.

Art. 14.7 Esclusione

È escluso dalla successione chi è indegno ai sensi dell'art. 463 c.c.

Art. 14.8 Procedura di Possesso

Al fine di consentire agli eredi dell'ospite defunto di entrare in possesso delle sostanze depositate presso la Casa di Riposo, è necessario che costoro presentino i sottoindicati documenti:

- 1) richiesta degli aventi diritto di consegna dei valori depositati sottoscritta dai medesimi;
- 2) presentazione di idonea certificazione da cui si evinca che i firmatari la richiesta possiedono la qualità di eredi:
 - certificato di morte;
 - atto notorio in forma legale (redatto da un notaio o dal pretore del luogo dove si è aperta la successione) da cui si evinca chi sono gli eredi;
 - oppure dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (ex art. 4 legge 04.01.1968, n. 15) redatta dagli aventi diritto in cui dichiarano di essere eredi (o unici eredi);
 - certificato anagrafico storico del defunto (per vedere corrispondenza con dichiarazione di cui sopra).

Art. 14.9 Consegna di valori

Al momento della consegna dei valori depositati devono essere presenti tutti gli aventi diritto. In caso di impedimento o impossibilità di essere presenti è necessario presentare una delega in favore dei presenti a ritirare le sostanze. Detta delega va sottoscritta dal delegante ed autenticata da un notaio (concretandosi la delega in procura non è possibile l'autenticazione della firma da parte del Comune).

Art. 14.10 Modalità di consegna

La Direzione, vista e accertata la regolarità della documentazione presentata, verificata l'identità personale dei richiedenti e la coincidenza con lo status di eredi, provvede alla consegna delle sostanze depositate, rilasciando contestuale dichiarazione di consegna agli eredi (con descrizione analitica dei valori).

Art. 14.11 Dichiarazione eredi

Gli eredi, una volta ottenuta la consegna dei valori depositati presso la Casa di Riposo, rilasciano apposita dichiarazione di ricevuta sottoscritta.

Art. 14.12 Ammortamento beni ex legge 31.10.1942, n. 1423

In caso di decesso i parenti superstiti dovranno mettere la Direzione nella condizione di poter assegnare gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli aventi diritto nei modi descritti negli articoli precedenti.

In caso contrario, trascorsi 30 giorni la Direzione darà avvio alle procedure per l'ammortamento dei beni secondo le modalità previste dalla legge 31.10.1942, n. 1423.

Art. 15 Dimissioni, allontanamento, decesso dell'ospite

Art. 15.1 Richiesta di Dimissioni

L'ospite o un familiare può inoltrare richiesta di dimissioni con preavviso di 15 giorni. Il preavviso dovrà essere effettuato per mezzo di lettera raccomandata o consegnata personalmente in Amministrazione con rilascio di apposita ricevuta di protocollo, oppure tramite PEC.

Art.15.2 Allontanamento dell'Ospite

La Casa di Riposo può allontanare l'ospite, con provvedimento di urgenza del Segretario-Direttore, nei seguenti casi:

- a) in caso di accertato comportamento dei famigliari dell'ospite incompatibile con la vita comunitaria;
- b) in caso di violazione da parte dell'Ospite e/o dei suoi famigliari del Regolamento interno;
- c) in caso di abbandono della struttura da parte dell'Ospite senza preavviso;
- d) in caso di morosità nel pagamento del corrispettivo riferito a due mensilità, anche non consecutive, decorso infruttuosamente il termine di 10 giorni dalla ricezione di lettera di sollecito da parte dell'Ente ospitante; in tali ipotesi sarà compito dell'Ospite e dei familiari di riferimento provvedere al trasferimento dell'Ospite stesso in altra struttura adeguata o il proprio domicilio, tempestivamente e comunque entro il termine di 15 giorni dalla comunicazione di recesso, a propria cura e spese.

Art. 16 Divieto di Sub Ingresso

Nessun diritto di sub-ingresso è riconosciuto ad alcuno al verificarsi della cessazione, per qualsiasi motivo, del ricovero di un ospite.

Art. 17. Utilizzo Attrezzature e Patrimonio Immobiliare

Art.17.1 Modalità di utilizzo

Sia il personale dipendente che i Sigg. ospiti devono utilizzare correttamente le attrezzature in dotazione presso la Casa di Riposo prestando particolare attenzione ai modi di utilizzo affinché esse possano durare il più a lungo possibile.

La stessa cura e correttezza sono richieste nei confronti del patrimonio immobiliare della Casa di Riposo, costituito dalla Sede e dai locali di cui essa si compone, nonché delle pertinenze (giardino, aree verdi comuni, marciapiedi, ecc.).

I dipendenti, e ove possibile i Sigg. ospiti, devono segnalare eventuali guasti e rotture al Tecnico-Manutentore della Casa di Riposo o alla Direzione (qualora vi siano guasti di rilevante entità).

Art. 18 Accesso alla Casa di Riposo.

Art. 18.1 Regole Generali

I visitatori possono accedere alla Casa di Riposo dalle ore 10:00 alle ore 11:30 al mattino e dalle ore 15:30 alle ore 17:00 al pomeriggio. Particolari deroghe possono essere concesse in presenza di eccezionali motivazioni e vanno concordate con il Coordinatore Socio Sanitario o la Direzione. I visitatori possono sostare al piano terra della Casa di Riposo nei saloni e presso in corridoio o le salette attigue al salone principale, nonché in giardino e negli spazi all'aperto della Casa di Riposo.

Ai piani di degenza l'accesso è consentito solo previa richiesta e autorizzazione della Direzione o come da disposizione nei punti 6.1 e 15.6 nei seguenti orari:
dalle ore 10.00 alle ore 11.30 al mattino e dalle ore 15.30 alle ore 17.00 al pomeriggio.

Le auto dei visitatori (parenti, agenti di commercio, ecc.) devono essere posteggiate all'esterno della struttura.

Non è consentito ai parenti ed ai visitatori parcheggiare l'auto all'interno della struttura. Eventuali deroghe potranno essere concesse su richiesta motivata alla Direzione. Le eventuali auto non permesse saranno rimosse.

È fatto divieto posteggiare auto o altri mezzi di trasporto fuori dagli appositi spazi; in particolare è vietato parcheggiare su luoghi di passaggio, piazzale di carico-scarico merci e sui marciapiedi. In caso contrario, il proprietario sarà invitato immediatamente a spostare il mezzo al di fuori della struttura. Il proprietario che ha parcheggiato il proprio mezzo di trasporto in modo da costituire intralcio alla deambulazione degli ospiti o all'accesso regolare alla struttura, sarà ritenuto responsabile delle eventuali conseguenze (cadute, ritardo di soccorso, ecc.) e deferito alla competente autorità.

Art. 19 Disciplina Rapporti Casa di Riposo – Volontariato

Art. 19.1 Regole generali

La collaborazione dei volontari può essere ammessa purché gli interessati siano informati in merito alle norme regolamentari interne e ai criteri organizzativi, nonché in merito alla filosofia di svolgimento del servizio, in modo che l'intervento non risulti incompatibile o contrastante. Per ogni persona ammessa al servizio di volontariato potrà essere garantita l'assicurazione infortuni sul lavoro con apposita polizza.

La volontà di svolgere attività di volontariato deve risultare da una domanda scritta, indirizzata al Presidente della Casa di Riposo, e al Coordinatore dei Volontari, contenente anche le motivazioni e i criteri di azione cui si informa l'intervento.

Art. 19.2 Gestione Volontari

L'inserimento, la valutazione e la formazione del volontario sono gestiti da apposita procedura.

Art. 19.3 Inquadramento volontari

I volontari possono svolgere compiti puramente integrativi, di sostegno affettivo, sociale e solidaristico e mai sostituire figure professionali operanti nella struttura per lo svolgimento dei compiti istituzionali.

Art. 19.4 Rapporti Casa di Riposo e volontari

I rapporti tra volontari e Casa di Riposo sono disciplinati da apposito regolamento.

Art. 19.5 Doveri dei volontari

I volontari si devono astenere da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione e al buon funzionamento della Casa.

Anche ai volontari si estende il dovere al segreto d'ufficio a tutela del diritto alla riservatezza della persona utente del servizio.

Ai volontari è fatto divieto di intervenire con giudizi verbali nelle attività specifiche di assistenza. Ogni suggerimento o segnalazione in merito dovrà essere fatto per iscritto alla Direzione o alla Coordinatrice dei Volontari.

Art. 19.6 Principio di gratuità

L'attività volontaria è di natura gratuita e non obbliga la Casa di Riposo ad alcun impegno economico (salvo eventuali rimborsi di spese vive).

Art. 19.7 Rapporti con la Direzione

La Direzione deve intrattenere con i volontari rapporti di collaborazione, di studio e di ricerca al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle istanze ed alle esigenze degli ospiti della Casa di Riposo.

Art. 20 Attività Educative Occupazionali

L'ospite potrà, su adesione spontanea, dedicarsi ad attività occupazionali aventi finalità educative, animative o poste in essere per rallentare o evitare i fenomeni di perdita di ruolo sociale e di riduzione dell'autonomia personale. Ulteriori Informazioni si possono trovare nella Carta dei Servizi.

Art. 21 Tipologie di Ospiti Accolti

La tipologia di anziani ospiti è definita dalla legislazione regionale, questa, come le altre tipologie (ospiti autosufficienti, non autosufficienti, e ad alta intensità assistenziale, ecc..) definite dalla legislazione regionale diventano criterio di base per la quantificazione dei carichi assistenziali, dei relativi costi e ai fini della determinazione della retta di degenza. La condizione di non autosufficienza dei Sigg. ospiti influenza l'organizzazione interna.

La Casa di Riposo attua comunque i propri interventi superando la rigida ripartizione in una o più tipologie, considerando l'ospite come persona, e quindi come entità complessa, formata da varie componenti (fisica, psichica, affettiva, storica, ecc.).

A tale scopo, gli interventi in favore dei sigg. ospiti devono tenere conto della complessità funzionale di ciascuno (multifunzionalità o multidimensionalità) e coinvolgere tutte le figure professionali specifiche per ogni funzione (multidisciplinarietà) in attività promozionali (riabilitative, riduttive della dipendenza, di rallentamento della perdita di autonomia) per ciascuna persona (interventi mirati, personalizzati, pianificati in un "progetto"). Le attività, gli interventi, i rapporti umani, devono informarsi ai principi fondamentali della dignità e dei diritti dell'uomo.

Per meglio rispondere alle necessità e ai bisogni complessi della persona anziana, la struttura residenziale è ripartita ed organizzata per nuclei funzionali. La suddivisione in "nuclei" funzionali rispecchia le diverse necessità assistenziali e di cure sanitarie degli ospiti che sono presenti al loro interno. Al fine di garantire nel tempo questo principio, nel momento in cui dovessero verificarsi dei cambiamenti nelle condizioni di salute degli ospiti potrebbe rendersi necessario effettuare il loro spostamento dal nucleo/piano di appartenenza ad uno degli altri nuclei, e cioè in quello più adatto ai mutati bisogni assistenziali.

La Casa di Riposo, al fine di tutelare al meglio la salute dell'ospite stesso, e di garantire un miglior livello di assistenza e/o di cure sanitarie, ha dunque facoltà di variare il Nucleo/Piano di appartenenza degli ospiti per motivazioni che possono riguardare sia il peggioramento e sia il miglioramento delle loro condizioni psico-fisiche. La decisione dovrà essere approvata in sede di Unità Operativa Interna e condivisa con i familiari prima dello spostamento.

Art. 22 Sanzioni

L'ospite che non si attenga a quanto disposto dal presente regolamento, verrà richiamato, in privato, dal Direttore o dal funzionario preposto alle relazioni sociali nella Casa di Riposo. Qualora le violazioni siano più gravi, può essere comunicato all'ospite un richiamo scritto ed infine anche l'allontanamento per i casi contemplati nel presente regolamento.

Art. 23 Personale Ausiliario Privato (Badanti)

Art. 23.1 Regole Generali

Il Centro Servizi Anziani - Dueville, accetta all'interno della propria struttura la presenza di personale ausiliario privato che possa prestare una serie di attività personalizzate a favore di un singolo ospite, precisando che l'eventuale spesa e tutti i rapporti di tipo economico, previdenziale e assicurativo sono a carico dell'ospite assistito o della famiglia senza alcun obbligo o responsabilità da parte della Casa di Riposo.

Art 23.2 Rapporti con gli ausiliari privati

Il Centro Servizi Anziani - Dueville non si assume alcuna responsabilità per l'opera svolta dal personale ausiliario privato e ribadisce che con gli stessi non sussiste alcun rapporto di dipendenza o di subordinazione.

Art. 23.3 Inquadramento personale ausiliario privato

Il personale ausiliario privato non sostituisce il personale di assistenza e infermieristico nelle mansioni di competenza, limitandosi a funzioni di compagnia o di ausilio e supplementari a quelle proprie del personale della Casa di Riposo.

In particolar modo:

1. il personale ausiliario privato è tenuto alla riservatezza per ogni notizia o dato di cui venga a conoscenza nel corso o a ragione dell'incarico, tanto nei confronti della persona assistita, quanto degli altri ospiti della struttura in cui opera. Parimenti la riservatezza è dovuta nei confronti di qualsivoglia fatto inerente i servizi e il personale della struttura;
2. il comportamento del personale ausiliario privato deve essere improntato ai canoni di massima correttezza e discrezione, senza interferire nell'attività o nell'organizzazione del personale operante nella struttura;
3. il personale ausiliario privato non può operare alcuna variazione della terapia farmacologica dell'ospite, né somministrare alcun medicinale;
4. il personale ausiliario non può variare la dieta prescritta all'ospite né effettuare interventi assistenziali;
5. non è ammesso da parte del personale ausiliario privato alcun comportamento anche solo lievemente coercitivo nei confronti dell'ospite assistito, degli altri ospiti o del personale di Centro Servizi Anziani - Dueville;
6. il personale ausiliario privato non può portare all'ospite dolci, bevande alcoliche, sigarette ed altri generi in contrasto con terapie in atto, neppure su incarico dei familiari dell'ospite. In ogni caso è tenuto ad informare il Coordinatore Socio Sanitario o l'Infermiere e a concordare con lo stesso eventuali deroghe a quanto disposto dal presente punto;
7. il personale ausiliario privato è tenuto a comunicare unicamente al Coordinatore Socio Sanitario o all'infermiere le informazioni e i dati utili per la cura dell'ospite seguito;
8. il personale ausiliario privato, i familiari dell'anziano e ogni altra persona estranea all'attività, su esplicita richiesta del personale infermieristico e di assistenza, è tenuto a lasciare prontamente la stanza dell'ospite durante lo svolgimento di particolari attività mediche, infermieristiche e assistenziali (medicazioni, igiene, ecc.).

È fatto assoluto divieto al personale ausiliario privato:

- di sostare nei piani senza autorizzazione del Coordinatore Socio Sanitario;

- di entrare nella guardiola degli operatori, nell'ambulatorio, in cucina ed in ogni altro locale di servizio;
- di usare materiale o apparecchiature in dotazione alla struttura senza il preventivo permesso del Coordinatore Socio Sanitario.

Il Coordinatore Socio Sanitario può intervenire in ogni momento in ordine all'orario e alle modalità di attuazione delle attività del personale ausiliario privato, al fine di armonizzarle con le esigenze della struttura.

Art. 23.4 Rimando al regolamento

Per tutto quanto non previsto si rimanda all'apposito regolamento del personale ausiliario adottato con apposita delibera del Consiglio di Amministrazione.

Art.24 Comitato Ospiti e famigliari

In base al Regolamento Regionale n. 3 del 10 maggio 2001, e come richiesto dalla normativa per l'Accreditamento Regionale L.R. 22/2002, la Casa di Riposo ha definito le modalità di partecipazione degli ospiti e dei loro famigliari, in apposito atto costitutivo e successivo regolamento.

Art.25 Reclami

Le modalità di reclamo così come espresse nella Carta dei Servizi, sono elementi essenziali per un miglioramento continuo. La Casa di Riposo non fa affidamento a reclami anonimi, ma attraverso il modulo presente in Amministrazione o in Portineria o presso l'Assistente Sociale, compilato in tutte le sue parti, avvierà una indagine interna e fornirà risposta entro 15 giorni.

Art.26 Libertà e autonomia

Il Centro Servizi Anziani – Dueville è impegnato ad attivare tutte le misure preventive possibili per garantire agli ospiti la sicurezza personale negli spazi ad essi riservati. La regola principale che ci riguarda in questi interventi è quella di ridurre al minimo le azioni di contenzione individuale e di chiusura negli spazi.

Si vuole così evitare di giungere ad una sorveglianza e una custodia che costituiscano, per la loro consistenza e per le loro modalità invasive, una violazione delle norme etiche, deontologiche e legali di rispetto della dignità e della libertà della persona.

Pertanto da queste premesse consegue che il fattore di rischio per uscite incontrollate e cadute degli ospiti non può essere completamente eliminato ma solo ridotto al minimo possibile. Fermo restando il nostro diligente, costante ed assiduo impegno nella prevenzione di situazioni di pericolo per gli ospiti, non è comunque da escludere l'eventualità in cui un anziano ospite, per le sue particolari condizioni soggettive, esca inavvertitamente dalla struttura o cada accidentalmente.

È importante quindi che il famigliare di riferimento condivida la nostra filosofia assistenziale, per una qualità di vita dell'anziano ospitato.

Art.27 Servizio di barbiere/parrucchiere

Il Centro Servizi Anziani - Dueville garantisce alcune attività di cura della persona che riguardano anche prestazioni minime di barbiere e parrucchiere relative al momento dell'igiene personale e sono comprese nella retta di ricovero. È stato inoltre attrezzato

idoneo spazio interno presso cui l'ospite può richiedere ulteriori e più qualificate prestazioni (ad esempio taglio, colore, permanente) con pagamento diretto della prestazione al professionista.