



REGOLAMENTO INTERNO PER GLI OSPITI

ALLOGGIO

Art. 01 - L'Ospite che entra in Istituto si impegna a:

-osservare le regole dell'Ente;

-mantenere in buono stato: l'alloggio assegnato, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate, garantendone il buon utilizzo, adeguandosi inoltre alle richieste ed alle istruzioni impartite dall'Istituto;

-segnalare prontamente all'Istituto l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature (idrauliche elettriche e meccaniche) dell'alloggio. E' tassativamente vietata la riparazione o la manomissione da parte di persone non espressamente autorizzate dalla direzione;

-consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona dall'Istituto incaricata o autorizzata, l'accesso all'alloggio per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni anche in assenza dell'Ospite.

L'Istituto, per motivate necessità, ha facoltà di trasferire l'Ospite in un alloggio diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso.

Art. 02 - E' fatto assoluto divieto di ospitare nel proprio alloggio, anche per una sola notte, persone estranee, **qualunque sia il legame di parentela e di amicizia con l'Ospite se non per assistenze motivate ed** espressamente autorizzate dalla direzione.

VITTO

Art. 03 - I menu vengono definiti su base stagionale e, periodicamente, resi noti al Dipartimento di Prevenzione - Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ULSS 7 Pedemontana.

Art. 04 - Viene sistematicamente predisposto il "menu settimanale" integrando giorno per giorno il menu base stagionale con ulteriori piatti. Nella compilazione dei menu settimanali, i vari reparti tengono conto delle diete degli Ospiti e delle indicazioni espresse dai Medici in collaborazione con le altre figure professionali.

Art. 05 - Il menu "giornaliero viene reso noto a tutti gli Ospiti mediante esposizione dello stesso nelle sale da pranzo.

Art. 06 - Particolari diete personali dovranno essere autorizzate da prescrizione del Medico curante.

Art. 07 - E' vietato introdurre qualsiasi alimento dall'esterno e l'Ente declina ogni responsabilità in caso di assunzione di alimenti non forniti direttamente dall'Ente stesso.

Art. 08 - I pasti sono sempre serviti in sala da pranzo a meno che non esista specifica e differente prescrizione in merito. In accordo con i Coordinatori, compatibilmente con le disponibilità di reparto, è consentito all'Ospite di trattenere a pranzo o a cena un familiare, con relativo addebito nella retta mensile dell'importo fissato dal Consiglio di Amministrazione.

Art. 09 - Familiari e Visitatori possono entrare, negli spazi comuni **dalle ore 9:00 del mattino alle ore 20:00 della sera e nei reparti 9:30 – 12:00 / 15:00 – 18:00**

Per eventuali necessità particolari può essere richiesta una deroga soggetta ad autorizzazione.

Dovranno essere obbligatoriamente evitati comportamenti che possano arrecare disturbo agli Ospiti specialmente nelle ore di riposo.

Art. 10 - L'Ospite con familiari e visitatori deve rispettare il silenzio nell'arco delle seguenti fasce orarie: dalle ore 13:30 alle ore 15:30 pomeridiane e dalle ore 20:00 serali alle ore 9:00 del mattino.

Art. 11 - L'Ospite è tenuto ad avvisare preventivamente e tempestivamente il reparto, l'infermeria e la portineria per qualsiasi assenza anche se circoscritta al solo pranzo o alla sola cena. Per le uscite degli Ospiti non autosufficienti è inoltre previsto **un apposito modulo** che dovrà essere obbligatoriamente compilato presso l'infermeria del reparto.

ASSISTENZA

Art. 12 - All'interno della struttura le prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative sono esclusivamente svolte da personale incaricato dall'istituto e/o convenzionato.

E' vietato l'ingresso del familiare e dell'assistente in tutti i luoghi privati dell'Istituto riservati solamente al personale autorizzato (cucinini, ambulatori, magazzini e uffici).

L'Ente accetta all'interno dell'Istituto l'opera di assistenti privati/e su volontà espresse dagli ospiti e/o dai parenti, con spese e responsabilità a loro carico, nell'esclusivo interesse del benessere psico-fisico degli anziani.

Coloro che intendono avvalersi di tale ausilio devono presentare un apposito modulo di richiesta (Mod. RAASP) ove vengono specificati i dati anagrafici, gli orari di presenza in reparto e i compiti assegnati all'assistente privato.

La direzione valuterà le domande e autorizzerà la presenza di tali figure compatibilmente alle esigenze ed alla organizzazione dei reparti.

L'opera degli assistenti esterni, che non può interferire nell'organizzazione del lavoro dell'Istituto, deve improntarsi su norme di correttezza di comportamento, discrezione, riservatezza e rispetto delle regole dell'Istituto ed in particolare:

I compiti consentiti agli assistenti privati sono i seguenti: conversazione, lettura, aiuto nella deambulazione, accompagnamento in passeggiate, imbocco degli Ospiti in assenza di eventuali problemi particolari e quanto altro possa ravvivare la giornata dell'ospite.

Sono escluse le mansioni proprie dell'operatore socio-assistenziale, unica figura destinata esclusivamente a tali compiti: imbocco degli Ospiti con particolari problemi, igiene personale e cura della persona fisica in genere.

L'accesso nei reparti, allo scopo di svolgere le attività consentite, è ammesso nelle seguenti fasce orarie:

9:30 – 12:00 / 15:00 – 18:00

In ogni caso l'assistente privato può accedere al reparto solo negli orari concordati e specificatamente dichiarati nell'apposito modulo compilato dal familiare di riferimento.

E' fatto obbligo di avvisare l'Infermiere professionale ogni qualvolta ci si allontana dal reparto con l'Ospite, specificando il luogo in cui lo stesso viene portato.

Se l'accompagnamento avviene all'esterno dell'Istituto, è necessario un permesso controfirmato dall'Infermiere professionale (Mod. RPACE).

Gli assistenti privati sono tenuti a rispettare le norme igieniche adottate dalla struttura. All'interno dell'Istituto è fatto obbligo di indossare un abbigliamento decoroso, con un camice al ginocchio (non casacca) e di portare un cartellino di riconoscimento (distintivo, nome e cognome) fornito dall'Ente.

È vietato l'utilizzo di cellulari.

Non sono ammesse sostituzioni fra assistenti privati se non previa comunicazione del referente

dell'Ospite e successiva autorizzazione della direzione.

Non è consentito svolgere attività di assistenza privata a più anziani nelle stesse fasce orarie.

L'Ente, per motivi di correttezza e trasparenza non permette di svolgere attività di assistenza privata alle seguenti persone:

- Personale dipendente
- Parenti di I° e II° grado di personale dipendente
- Familiari di Ospiti
- Ex dipendenti
- Volontari

La direzione per gravi o ripetute trasgressioni alle regole sopra enunciate o in mancanza dei requisiti obbligatori richiesti, potrà richiedere l'allontanamento anche immediato dell'assistente privato.

Art. 13 - È compito dei familiari provvedere all'accompagnamento degli Ospiti nei seguenti casi:

- visite specialistiche presso i presidi Ospedalieri e comunque esterne alla struttura
- ricoveri presso i presidi ospedalieri e comunque esterni alla struttura.
- per qualsiasi altra necessità di spostamento dell'Ospite all'esterno della struttura.

Si garantisce agli Ospiti non autosufficienti il trasporto in ospedale per ricoveri, accertamenti e visite all'interno dell'ULSS 7 Pedemontana. Si richiede la presenza di un familiare accompagnatore che deve essere presente fin dalla partenza dell'automezzo. Egli salirà sullo stesso in modo da garantire assistenza adeguata all'anziano durante il percorso. **Qualora alla partenza dell'automezzo dalla sede non fossero presenti gli accompagnatori, per ovvie ragioni di sicurezza, potrà non essere effettuato il trasporto.**

In caso di ricovero presso presidi ospedalieri o presso altre strutture esterne, non vengono messi a disposizione gli eventuali ausili in dotazione dell'Ospite. È compito delle strutture esterne provvedere in proprio alla fornitura degli eventuali e necessari ausili.

GUARDAROBA

Art. 14 - I familiari devono provvedere alla fornitura di un guardaroba sufficiente (almeno 6 cambi), pratico, sempre aggiornato alle necessità dell'Ospite, alle variazioni di autonomia e di taglia dello stesso ed alle variazioni di stagione, seguendo scrupolosamente le indicazioni del collaboratore socio-assistenziale del reparto, per tutta la durata della degenza, anche in considerazione dell'usura dello stesso, in quanto sottoposto a frequenti lavaggi e asciugature con macchinari industriali.

Art. 15 - Tutti i capi del guardaroba dovranno essere preventivamente **numerati** dai familiari, anche se poi verranno lavati a casa.

1. I numeri vanno cuciti in modo **visibile** e devono essere facilmente **individuabili**:

- a) sul collo per vestiti, camicie, maglioni, cappotti, ecc.
- b) sulla cintura per pantaloni, pigiami, mutande, gonne, ecc.
- c) non vanno cuciti numeri sull'etichetta del capo.
- d) i calzini e le calze vanno numerati.

2. Per tutto il periodo di degenza, ogni nuovo capo di vestiario, debitamente numerato, deve essere consegnato al Collaboratore socio-assistenziale del reparto.

3. La biancheria priva di numero sarà tenuta per non più di 30 giorni presso il guardaroba. Potrà essere visionata dai familiari, previa autorizzazione scritta del Collaboratore socio-assistenziale.

4. La consegna dei nuovi numeri ai familiari viene effettuata dal Collaboratore socioassistenziale di reparto.

5. L'Ente non risponde del vestiario non numerato.

Art. 16 - In caso di ricovero ospedaliero, sarà cura dei familiari accertarsi che l'Ospite sia in possesso di un quantitativo sufficiente e completo di biancheria, nonché provvedere durante la degenza al lavaggio ed al ricambio della stessa.

Art. 17 - Onde evitare eventuali spiacevoli inconvenienti, si invitano i familiari a provvedere loro stessi al lavaggio ed al trattamento dei capi delicati. Inoltre nel caso in cui il lavaggio della biancheria personale degli Ospiti risulti a carico dei familiari, essa, in presenza di sporco particolare, per motivi interni di igiene, sarà immediatamente inviata al servizio interno di lavanderia.

SERVIZI VARI

Art. 18 - Si raccomanda che l'Ospite sia fornito:

1) dell'occorrente per l'igiene personale e nello specifico: spazzolino da denti, pasta adesiva per dentiera, scatola per protesi dentaria, per ospiti maschi rasoio elettrico, fazzoletti di carta da rifornire costantemente; qualora l'ospite presentasse esigenze particolari, si dovrà provvedere anche alla fornitura personale di prodotti detergenti specifici (sapone, bagnoschiuma, shampoo).

2) di calzature idonee agli spazi interni (babbucce chiuse antiscivolo) ed esterni.

3) di un giaccone o cappotto o **mantella** per eventuali uscite.

Art. 19 - Agli Ospiti, nelle proprie stanze, è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi nel rispetto della altrui quiete. L'installazione degli stessi dovrà essere concordata con i responsabili di reparto e con il tecnico interno.

RAPPORTI CON IL PERSONALE

Art. 20 - Nell'interesse di garantire a tutti gli Ospiti una pronta attenzione alle loro esigenze, ai loro bisogni ed alle loro richieste in un clima di uguaglianza ed imparzialità, vengono qui di seguito elencate alcune indispensabili norme comportamentali interne:

- L'Ospite e/o i suoi familiari non possono né devono pretendere alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio contemplato nella Carta dei Servizi. Non possono né devono altresì fare pressioni sul personale per ottenere trattamenti di favore a scapito degli altri Ospiti;
- L'Ospite e/o i suoi familiari devono mantenere con il personale di servizio rapporti di reciproco rispetto, collaborazione e comprensione;
- Nell'eventualità in cui l'Ospite e/o i suoi familiari desiderino avanzare particolari richieste, reclami od eventuali segnalazioni di anomalie o disservizi, sono pregati di rivolgersi direttamente ai Collaboratori socio-assistenziali, agli infermieri, ai coordinatori di residenza, o di presentare reclamo tramite l'apposito modulo.

NORME DI COMPORTAMENTO DI INTERESSE GENERALE

Agli ospiti e loro familiari si richiede il rispetto di alcune norme comportamentali indispensabili per tutelare la tranquillità, la sicurezza e l'incolumità fisica di loro stessi e di tutto il personale che opera nella struttura.

Art. 21 - In base alle disposizioni di legge sul fumo (legge 11 novembre 1975, n° 584 – D.P.C.M. 14 dicembre 1995, Art. 1 – legge 16 gennaio 2003, n° 3, Art. 51) si informa che è severamente vietato fumare all'interno della struttura.

Art. 22 - Per evitare che un errato uso, un surriscaldamento od un malfunzionamento possa avere serie conseguenze, agli Ospiti ed ai familiari è vietato tenere nelle stanze ed utilizzare le seguenti apparecchiature:

stufette elettriche o a gas;

radiatori per riscaldamento elettrici o a gas;

climatizzatori;

fornelli elettrici o a gas di qualsiasi genere;

ferri da stiro;

qualsiasi altra attrezzatura o materiale alimentato a gas o ad energia elettrica;

Il personale di servizio vigila ed informa i Coordinatori responsabili dei servizi sul mancato rispetto di quanto sopra stabilito.

Art. 23 - L'accesso degli Ospiti alla sala da pranzo è consentito solamente nelle fasce di orario stabilite per colazione, pranzo e cena: 8:00-8:30 / 11:45-12:30 / 17:45-18:30.

Art. 24 - E' vietata l'introduzione e l'asportazione dalle sale da pranzo di alimenti e/o stoviglie.

Art. 25 – Agli ospiti e ai loro familiari, accompagnatori e volontari è vietato introdursi nei cucinini, nelle dispense, nei guardaroba, nei magazzini, nei sotterranei, negli ambulatori medici e infermieristici e negli altri locali riservati al personale di servizio.

CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITÀ CIVILE

Art. 26 - L'istituto non assume alcuna responsabilità relativamente alla custodia di valori posseduti e conservati nelle stanze degli Ospiti. Si consiglia pertanto di non lasciare agli Ospiti effetti di valore e denaro.

Art. 27 - In caso di dimissione o decesso tutti i beni dell'ospite verranno consegnati solo ed esclusivamente alla persona di riferimento.

Trascorsi, dal giorno della comunicazione del decesso, 6 mesi se trattasi di effetti d'uso, e 3 anni se trattasi di valori ed oggetti preziosi, senza che gli aventi diritto ne abbiano richiesto la restituzione, il diritto alla consegna si estingue e l'ente ne acquista la proprietà.

DIMISSIONI DEGLI OSPITI

Art. 28 - L'Ospite, con apposito modulo, può disdire l'alloggio con un preavviso di almeno 15 giorni. Il mancato preavviso verrà addebitato.

Art. 29 - In caso di decesso o dimissione dell'Ospite, la stanza dovrà essere liberata entro e non oltre i due giorni successivi.

RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI

Art. 30 - Il Consiglio di Amministrazione ha approvato il nuovo regolamento per l'elezione ed il

funzionamento del Comitato degli Ospiti e/o dei loro familiari, che è pubblicato nel sito ufficiale dell'ente e rilasciato in copia a chiunque ne faccia richiesta.

Il regolamento prevede l'elezione dei componenti e la durata in carica degli stessi triennale. Il comitato collabora con l'Istituto al miglioramento della qualità della vita degli Ospiti.

Art. 31- Le rette vengono annualmente definite e deliberate dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto. All'atto dell'ingresso, l'Ospite dovrà effettuare il pagamento anticipato della retta (es. se l'ingresso avviene entro il giorno 19 del mese la retta anticipata riguarderà il mese in corso, se l'ingresso viene effettuato a partire dal giorno 20 del mese la retta comprenderà il mese di ingresso e il mese successivo).

La parte di retta anticipata non utilizzata sarà rimborsata, agli aventi diritto, sulla base della regolarità e completezza della documentazione presentata.

Art. 32 – A partire dal 01.01.2019 i nuovi contratti di ospitalità prevedranno il versamento anticipato della retta mensile e le eventuali spese extra entro il 10° giorno del mese con addebito automatico in conto.

Sempre a partire da tale data viene richiesto un recapito mail per attivare il PORTALE OSPITI dove poter recuperare mensilmente le fatture e tante altre informazioni e comunicazioni.

ART. 32 BIS - A partire dal 01.01.2019 anche gli ospiti presenti in struttura al 31.12.2018 dovranno progressivamente passare al pagamento anticipato della retta.

Art. 33 - La retta dà diritto all'Ospite di godere del vitto, dell'alloggio, e di tutti i servizi generali individuali e collettivi predisposti dall'Istituto ed evidenziati sulla Carta dei Servizi. Viene inoltre richiesto un contributo per il servizio di trasporto per l'importo stabilito con delibera del C.d.A.

Art. 34 – In caso di assenza, l'ospite non avrà diritto alla riduzione dell'importo della retta.

Art. 35 - Qualora venisse sospesa la corresponsione della retta dell'Ospite, effettuate le dovute indagini informative, l'Istituto promuoverà un'azione legale per il recupero delle somme arretrate dovute a partire dalla prima retta non pagata, riservandosi le eventuali dimissioni.

Art. 35 BIS - La procedura di dimissione dell'ospite viene attivata:

- a seguito di insindacabile giudizio di comprovata incompatibilità con la vita comunitaria;
- qualora tra la struttura e i familiari dell'ospite vengano a crearsi insanabili incompatibilità nella condivisione del progetto assistenziale, tali da far venir meno il rapporto fiduciario che deve esistere tra l'istituto, gli ospiti e i loro familiari;
- per morosità nel pagamento della retta;
- per esito negativo delle eventuali azioni dirette al recupero delle somme dovute.

Art. 36 - La data di decorrenza per il pagamento della retta, coincide con la data della disponibilità effettiva del posto, preventivamente comunicata dalle Assistenti Sociali ai familiari e non con la data d'effettivo ingresso dell'Ospite in struttura.

Il regolamento interno dell'Istituto, viene ufficialmente consegnato al momento dell'ingresso degli Ospiti in struttura, è pubblicato nel sito dell'ente ed è a disposizione di chiunque lo richieda.