



REGOLAMENTO INTERNO PER GLI OSPITI

DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 01 - L'Ospite che entra in Istituto si impegna ad osservare il presente regolamento;

Art. 02- L'Istituto, in caso di necessità ed emergenza, ha facoltà di trasferire l'Ospite in un alloggio diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso.

Art. 03 - È fatto assoluto divieto di ospitare nel proprio alloggio, anche per una sola notte, persone estranee.

Art. 04 - Il "menu settimanale" è integrato giorno per giorno su base stagionale con ulteriori piatti, tenendo 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 dal Medico.

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 serviti in sala da pranzo a meno che non esista specifica e differente prescrizione in merito.

Art. 09 - Familiari e Visitatori possono entrare e sostare, negli spazi comuni nei seguenti orari: **9:30 – 11:00 / 15:30 – 17:00 evitando di arrecare disturbo con comportamenti non appropriati.**

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

Art. 10 - L'Ospite è tenuto ad avvisare preventivamente e tempestivamente il reparto, l'infermeria e la portineria per qualsiasi uscita e assenza anche se circoscritta al solo pranzo o alla sola cena, firmando apposito **modulo obbligatorio**.

Art. 11 - All'interno della struttura le prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative sono **esclusivamente** svolte da personale incaricato dall'istituto e/o convenzionato.

Art. 12 - È compito dei familiari provvedere all'accompagnamento degli Ospiti nei seguenti casi:

- visite specialistiche presso i presidi Ospedalieri o in strutture esterne all'istituto;
- ricoveri presso i presidi Ospedalieri o in strutture esterne all'istituto.

Si garantisce agli Ospiti non autosufficienti, fatte salve disposizioni obbligatorie in caso di emergenza sanitaria, il trasporto in ospedale per ricoveri, accertamenti e visite all'interno dell'ULSS 7 Pedemontana, con addebito del costo in retta. Si richiede la presenza di un familiare accompagnatore che deve essere presente fin dalla partenza dell'automezzo. Egli salirà sullo stesso mezzo in modo da garantire assistenza adeguata all'anziano durante il percorso. **Qualora non fossero presenti accompagnatori, potrà essere effettuato il trasporto con addebito in retta del costo dell'accompagnatore oltre che del 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.

SERVIZI VARI

Art. 13 - 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. 14 - Tutti i capi del guardaroba dovranno essere preventivamente **numerati in modo visibile** dai familiari, anche se lavati a casa.

1. Per tutto il periodo di degenza, ogni nuovo capo di vestiario, debitamente numerato, deve essere consegnato al Coordinatore del reparto.
2. 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 socioassistenziale.
3. La consegna dei nuovi numeri ai familiari viene effettuata dal Collaboratore socioassistenziale di reparto.
4. L'Ente non risponde del vestiario non numerato.

Art. 15 - 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. 16 - 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.

Art. 17 - 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, deodorante, rasoio elettrico, lacca, 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. 18 - 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 incaricato.

REGOLE DI COMPORTAMENTO

Art. 19 - 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 rispettare gli accessi alla struttura autorizzati dall'Ente;
- L'Ospite e/o i suoi familiari devono mantenere con il personale di servizio rapporti di reciproco rispetto, collaborazione e comprensione;
- Ogni forma di approccio agli Ospiti deve seguire le indicazioni date dal personale della struttura;
- 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 socioassistenziali, agli infermieri, ai coordinatori di residenza, o di presentare reclamo tramite l'apposito modulo all'URP;
- L'Ospite e/o i suoi familiari devono rispettare quanto previsto dal GDPR 2016/679 in tema di privacy e di tutela dei dati personali, con particolare attenzione alla tutela dei dati sanitari di ospiti e dipendenti.

Art. 20 - 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 oggetti 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.

DIMISSIONI DEGLI OSPITI

Art. 28 - L'Ospite, con richiesta scritta trasmessa anche a mezzo pec al protocollo, può disdire l'alloggio con un preavviso di almeno 30 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 triennale in carica degli stessi. Il comitato collabora con l'Istituto al miglioramento della qualità della vita degli Ospiti.

Il Comitato riceve gli ospiti e/o i familiari presso la Residenza Pazzaglia Basso Sturm e presso la Residenza Villa Serena secondo i giorni e gli orari pubblicati nel sito www.isacc.it /documenti utili.

RETTE

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).

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

Art. 32 – I contratti di ospitalità prevedono il versamento anticipato della retta mensile e le eventuali spese extra entro il 10° giorno del mese con addebito automatico in conto.

Viene richiesto un recapito mail per attivare il PORTALE OSPITI dove poter recuperare mensilmente le fatture e altre informazioni e comunicazioni.

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 il rimborso spese per il servizio di trasporto ed eventuale accompagnatore per l'importo stabilito con delibera del C.d.A.

Art. 34 - 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.

Art. 35 – In caso di assenza, l'ospite non avrà diritto alla riduzione dell'importo della retta.

Art. 36 - 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 la possibilità di eventuali dimissioni.

Art. 37 - La procedura di dimissione dell'ospite viene attivata:

- a seguito di insindacabile giudizio, stabilito nella UOI, di comprovata incompatibilità con la vita comunitaria, in tutte le sue forme e manifestazioni;
- 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.

Nel caso non venga rispettato il seguente Regolamento verrà convocata una UOI e si deciderà la necessità di procedere con le dimissioni dell'ospite. L'Assistente Sociale darà comunicazione ufficiale dell'attuazione delle dimissioni al familiare di riferimento. Le dimissioni saranno definitive entro e non oltre il termine di 8 (otto) giorni dalla comunicazione. Per l'ipotesi di mancato adempimento delle stesse entro il termine indicato, sarà addebitato il raddoppio della retta per ogni giorno successivo all'ottavo dalla richiesta. Se si renderà necessario, verrà attivata la procedura di gestione del credito.

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.