

# REGOLAMENTO DI OSPITALITÀ

Casa Soggiorno via S. Rocco - Piove di Sacco  
RSA via Botta - Piove di Sacco  
RSA via Zanella - Stra

(Approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione del 05/08/2003, n. 31, e successivamente modificato con deliberazioni nn. 6/06, 15/08, 21/09, 12/11, 34/12 e con deliberazione del 27/08/2015, n° 31)

## INDICE

Servizi offerti .....	3
Pratiche di accogliimento.....	3
Durata del servizio di ospitalità temporanea.....	4
Servizio di ospitalità diurna (Centro Diurno) .....	4
Servizio di trasporto per ospiti diurni .....	5
Assistenza medica, infermieristica e coordinamento sanitario.....	5
Unità Operativa Interna.....	6
Garanzie .....	6
Determinazione e variazione della retta .....	7
Diritto di recesso e risoluzione automatica del contratto .....	7
Assenza, spostamento, allontanamento e decesso dell'ospite: modalità organizzative .....	8
Norme di comportamento - Alloggio, vitto, divieti e orari.....	9
Norme di sicurezza .....	10
Guardaroba.....	10
Rapporti con il personale .....	10
Servizio gestione reclami.....	11
Custodia valori .....	11
Volontariato, stage e tirocini .....	11
Assistenza privata e consulenza medico specialistica .....	11
Sanzioni .....	12
Organismi rappresentativi dei familiari degli ospiti .....	12
Note conclusive .....	13

## Art. 1

### *Servizi offerti*

1. L'Ente accoglie, a domanda degli interessati e a fronte del pagamento di una retta, prevalentemente persone anziane e offre tre tipologie di servizi:
  - ospitalità a tempo indeterminato,
  - ospitalità a tempo determinato o temporanea,
  - ospitalità diurna.

Una dettagliata descrizione dei servizi offerti è presente nella Carta dei Servizi vigente.

2. Nel presente regolamento, per **ospite** (o **utente**) si intende il destinatario finale del servizio, mentre per **cliente** (o **committente**) si intende chi richiede e acquista il servizio (es. familiare o ente pubblico; può essere anche l'ospite stesso).

## Art. 2

### *Pratiche di accogliimento*

1. Fermi restando i criteri di accesso ai servizi residenziali per persone anziane non autosufficienti stabiliti dalla normativa regionale, per essere ospitato l'interessato o un familiare dovrà seguire uno specifico iter di accogliimento, il quale prevede la formalizzazione della richiesta, la raccolta di dati e documenti di natura socio-sanitaria e amministrativa, la sottoscrizione di un contratto e la raccolta di garanzie a tutela dell'Ente sul pagamento della retta. Responsabile del procedimento è il Servizio Sociale dell'Ente.
2. Come previsto dalle disposizioni regionali, l'ammissione ai trattamenti di residenzialità è disposta dall'Azienda ULSS di residenza dell'interessato a seguito di valutazione effettuata dalla competente Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) mediante SVAMA («Scheda per la Valutazione Multidimensionale delle persone Adulte e Anziane»), da trasmettere all'Azienda ULSS territorialmente competente della struttura scelta per l'inserimento in graduatoria.
3. Per i residenti fuori regione si richiede, all'Azienda ULSS di residenza dell'interessato, la compilazione della scheda SVAMA, che sarà inviata all'Azienda ULSS territorialmente competente della struttura scelta, la quale individuerà il punteggio per l'inserimento in graduatoria.
4. A seguito della valutazione di cui ai commi precedenti, la richiesta viene inserita nella graduatoria unica dell'Azienda ULSS competente, distinta per tipologia di servizio (es. intensità ridotta/minima o 1° livello, intensità media o 2° livello, Stati Vegetativi). L'Azienda ULSS comunica all'interessato l'esito della valutazione e il suo inserimento in graduatoria.
5. Il Servizio Sociale dell'Ente, non appena disponibile un posto, ne dà comunicazione all'Azienda ULSS e quest'ultima lo comunica all'interessato.
6. Il Servizio Sociale dell'Ente **potrà richiedere l'esecuzione di alcuni esami sanitari** per consentire ai medici di esprimersi in merito all'idoneità all'ingresso. La mancata presentazione anche di un solo documento richiesto precluderà l'accogliimento.
7. Dalla data di comunicazione dell'accogliimento il cliente avrà tre giorni di tempo per la predisposizione della necessaria documentazione. Eventuali proroghe di tale termine saranno valutate dal Servizio Sociale dell'Ente e disposte dal Segretario Direttore, per casi motivati e documentati. **A partire dal successivo quarto giorno sarà considerato a carico dell'Ente a tutti gli effetti. Fino al momento dell'effettivo ingresso, la retta sarà conteggiata nella misura di 2/3 della retta alberghiera.**
8. Ai sensi della normativa vigente, la persona che fruisce del servizio di ospitalità diurna o di ospitalità temporanea non acquisisce diritti di preferenza o precedenza nel caso di richiesta per l'ospitalità a tempo indeterminato.
9. Qualora sia inoltrata richiesta di ospitalità a tempo indeterminato contemporaneamente a quella di ospitalità temporanea, sarà l'UVMD ad esprimere valutazioni al riguardo.
10. Per gli ospiti privati (privi di impegnativa di residenzialità) la graduatoria è gestita autonomamente dal Servizio Sociale dell'Ente, sentita la competente UOI, utilizzando il principio dell'anzianità della domanda

ed inoltre tenendo conto dell'adeguatezza del posto resosi disponibile rispetto al profilo dell'ospite. Casi particolari saranno esaminati e definiti in UOI.

11. Prima dell'ingresso, il cliente deve sottoscrivere un contratto che stabilisce gli accordi tra l'Ente e i sottoscrittori del medesimo per l'accoglienza dell'ospite. Si intende che in caso via siano più sottoscrittori del contratto, fra di essi vi sia solidarietà passiva, ai sensi dell'art. 1294 del codice civile, potendo l'Ente, in caso di inadempimento, rivalersi interamente su uno qualunque dei sottoscrittori. Per i clienti a carico del Comune, deve essere consegnata al Servizio Sociale dell'Ente apposita impegnativa di pagamento del Comune stesso. Il cliente deve anche consegnare al Servizio Sociale dell'Ente copia della ricevuta dell'avvenuto versamento del deposito cauzionale oppure l'originale del contratto di fideiussione di cui all'Art. 8. Il cliente deve, inoltre, sottoscrivere apposita autorizzazione al trattamento dei dati personali.
12. Nella RSA di Stra sono previsti dei pre-accoglimenti, caratterizzati da brevi inserimenti nel corso della giornata, della durata di qualche ora, per una valutazione, sul campo, dell'effettiva potenzialità di inserimento dell'ospite.
13. Nei casi in cui, in sede di UVMD o in sede di primo colloquio con il Servizio Sociale dell'Ente, oppure in occasione del colloquio sanitario in struttura o in occasione dell'eventuale visita domiciliare, si evidenzia la possibilità che l'interessato presenti disturbi del comportamento, il Servizio Sociale dell'Ente informerà l'UOI che potrà eventualmente disporre un *colloquio preventivo di idoneità*, con la famiglia e/o l'interessato. Effettuato il colloquio, l'UOI raccoglierà il parere dei professionisti ed esprimerà parere in merito alla prosecuzione o all'interruzione dell'iter di accoglimento, oppure alla programmazione dello spostamento in nucleo più adatto.
14. L'Ente si riserva, comunque, di applicare un periodo di prova di quindici giorni, dal giorno dell'accoglimento, per accertare se l'ospite sia idoneo alla vita di comunità e se la comunità risponda alle esigenze del cliente. Qualora l'Ente riscontrasse la non idoneità alla permanenza, procederà alla dimissione, fornendo idonea motivazione. Anche il cliente potrà esercitare il diritto di recesso, nel periodo di prova, senza preavviso, in deroga a quanto previsto dall'Art. 10.

### **Art. 3**

#### *Durata del servizio di ospitalità temporanea*

1. La durata massima del servizio di ospitalità temporanea è di tre mesi per anno.
2. Il servizio di ospitalità temporanea ha una durata minima di un mese.
3. Per gli ospiti privati (privi di impegnativa di residenzialità) la durata minima e massima del servizio di ospitalità temporanea può essere derogata.

### **Art. 4**

#### *Servizio di ospitalità diurna (Centro Diurno)*

1. Il Servizio di ospitalità diurna è attivo presso la RSA di Stra e presso la RSA di via Botta a Piove di Sacco. Gli orari e i giorni di apertura del servizio sono indicati nella Carta dei Servizi vigente.
2. Affinché l'ospite venga accolto al Centro Diurno dovrà sottoporsi ad un colloquio in struttura con idoneo professionista (psicologo o assistente sociale).
3. Il Coordinatore del Centro Diurno concorderà con i familiari un calendario delle presenze, fissando la data di ingresso, nonché i giorni e la fascia oraria di permanenza. Eventuali variazioni del calendario dovranno essere concordate preventivamente con il Coordinatore stesso.
4. Ad ogni accesso l'ospite, o un suo familiare, dovrà apporre la firma di presenza nell'apposito registro a disposizione presso il Centro Diurno per la RSA di via Botta a Piove di Sacco e all'ingresso per la RSA di Stra.
5. Eventuali deroghe all'orario di entrata ed uscita, qualora vadano al di là del normale orario di apertura del servizio stabilito dall'Ente, dovranno essere richieste al Coordinatore del Centro Diurno e autorizzate dalla Responsabile di Struttura.

6. Eventuali assenze dovranno essere comunicate, possibilmente almeno un giorno prima, all'ambulatorio infermieristico, specificando il motivo dell'assenza.
7. **In caso di assenza sarà in ogni caso richiesto il pagamento del 50% della retta di ospitalità definita nel contratto. Qualora le assenze siano superiori a 15 giorni consecutivi, in mancanza di motivazioni sanitarie convalidate da certificato medico o di altre motivazioni specifiche, il contratto si intenderà risolto e l'Ente sarà autorizzato a sostituire l'ospite con altra persona.**
8. L'ospite che usufruisce del servizio diurno continuerà ad essere a carico del proprio medico di medicina generale.
9. Il familiare dovrà comunicare all'ambulatorio infermieristico eventuali aggiornamenti sulla situazione clinica e farmacologica dell'ospite (ad esempio attraverso referti di accesso al Pronto Soccorso, esiti di visite e controlli), nonché segnalare qualunque altro aspetto ritenuto rilevante (malesseri o condizioni particolari rilevate a domicilio).
10. In presenza di situazioni rilevanti o degne di nota, relative alle condizioni di salute dell'ospite, l'ambulatorio infermieristico ne darà comunicazione al familiare.
11. L'Ente garantisce la somministrazione dei farmaci acquistati direttamente dal cliente e non assume alcuna responsabilità per i farmaci eventualmente assunti dall'ospite quando rientra a domicilio.
12. **Il familiare è tenuto inderogabilmente a comunicare al Coordinatore del Centro Diurno i recapiti telefonici necessari per le eventuali comunicazioni urgenti.**
13. I farmaci, gli ausili per l'incontinenza e gli ausili a supporto dell'autonomia residua restano a totale carico del cliente.
14. **L'Unità Operativa Interna (UOI), nel caso di aggravamento significativo delle condizioni di salute generali dell'ospite, incluse quelle comportamentali, valuta l'adeguatezza del servizio alle reali esigenze dell'ospite e la loro compatibilità con l'organizzazione del servizio stesso. In caso di valutazione di sopravvenuta non idoneità dell'ospite alla frequenza del Centro Diurno, l'UOI informa la Direzione che invierà apposita comunicazione di dimissioni al familiare referente. La sospensione della frequenza al servizio dovrà avvenire entro 15 giorni dalla data della comunicazione di dimissioni.**
15. In caso di recesso dal servizio di ospitalità diurna – a differenza di quanto previsto dall'Art. 10 per gli altri servizi – le dimissioni avranno effetto dalla data della comunicazione scritta trasmessa all'Ufficio di Servizio Sociale dal familiare referente mediante l'Ufficio Protocollo dell'Ente, che rilascerà idonea ricevuta.

## Art. 5

### *Servizio di trasporto per ospiti diurni*

1. Compatibilmente con i mezzi e le risorse disponibili, l'Ente, mette a disposizione, per gli ospiti accolti al Centro Diurno, un servizio di trasporto a pagamento nei giorni feriali. Informazioni sui costi del servizio e sui comuni serviti sono indicati nella Carta dei Servizi vigente.
2. Qualora per motivi tecnici od organizzativi non sia possibile effettuare il trasporto, sarà cura del Coordinatore del Centro Diurno provvedere ad avvertire gli ospiti o i loro familiari.

## Art. 6

### *Assistenza medica, infermieristica e coordinamento sanitario*

1. Il servizio di assistenza medica, per gli ospiti non autosufficienti, è garantito da medici di medicina generale segnalati dall'ULSS, in virtù di apposita convenzione stipulata dall'Ente con l'ULSS competente per territorio. Il cliente si impegna a sottostare agli indirizzi dati dall'Ente per quanto riguarda la scelta del medico.
2. Salve diverse disposizioni delle Aziende ULSS, gli ospiti non autosufficienti:
  - in accoglienza residenziale a tempo indeterminato e determinato non possono conservare il loro medico di base;
  - in accoglienza diurna conservano il loro medico di base.

3. In base alla convenzione di cui al comma 1, il coordinamento sanitario spetta ad un medico indicato dall'ULSS (medico coordinatore), le cui mansioni sono stabilite nella medesima convenzione.
4. Ogni comunicazione riguardante interventi sanitari sull'ospite saranno riportati nell'apposita cartella, depositata in ambulatorio e tenuta aggiornata dal personale sanitario.
5. Per ragioni di tutela dei dati personali, qualsiasi richiesta sanitaria relativa allo stato di salute dell'ospite dovrà essere esclusivamente rivolta al medico.
6. E' severamente vietato portare farmaci agli ospiti senza il permesso del medico.
7. L'Ente non si assume alcun onere per prestazioni medico-infermieristiche specialistiche ed ospedaliere a favore degli ospiti non espressamente richieste dall'Ente.
8. L'Ente declina ogni responsabilità per l'assistenza infermieristica praticata agli ospiti da persone non autorizzate dall'Ente stesso.

## Art. 7

### Unità Operativa Interna

1. In ognuna delle tre strutture è presente un'equipe multiprofessionale, l'Unità Operativa Interna (UOI), composta sia da figure con competenze socio-assistenziali e sanitarie, sia da figure con competenze gestionali, che garantisce risposte flessibili alle necessità del territorio, e che ha il compito principale di effettuare la progettazione individualizzata del servizio di ospitalità in funzione dei bisogni dell'ospite.
2. L'Unità Operativa Interna ha, in particolare, la responsabilità di:
  - Recepire le indicazioni dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD);
  - Effettuare la valutazione multidisciplinare e multidimensionale dell'ospite, stabilendo i risultati attesi di salute;
  - Redigere, in funzione di ciò, i piani terapeutico-riabilitativi individualizzati e i piani di assistenza individualizzati;
  - Valutare periodicamente i risultati di salute effettivamente raggiunti in rapporto ai risultati attesi;
  - Analizzare efficacia ed efficienza dei piani individualizzati, proponendo eventualmente opportune correzioni;
  - Ridefinire periodicamente i piani individualizzati;
  - Autorizzare i trasferimenti di stanza, di nucleo o di struttura, per esigenze dell'ospite oppure per motivate esigenze organizzative;
  - Acquisire informazioni e formulare progetti/proposte in ordine a modifiche strutturali ed organizzative.
3. L'Unità Operativa Interna è organo di supporto all'attività del Direttore.

## Art. 8

### Garanzie

1. Prima dell'ingresso, l'ospite non a carico dell'Ente Locale, o chi si è impegnato a sostenere l'onere per l'ospite, dovrà consegnare al Servizio Sociale dell'Ente la ricevuta del versamento di un deposito cauzionale, **non fruttifero**, oppure l'originale del contratto di fideiussione bancaria o assicurativa.
2. L'importo del deposito cauzionale o l'importo da garantire con la fideiussione è così definito:
  - per l'ospitalità a tempo indeterminato è pari a una mensilità della retta in vigore;
  - per l'ospitalità temporanea di durata superiore ad un mese è pari ad una mensilità della retta in vigore, mentre, in caso di durata inferiore, sarà chiesto il pagamento anticipato della retta;
  - per l'ospitalità diurna l'importo varia in dipendenza del grado di utilizzo del servizio:
    - i. fino a tre giorni alla settimana: € 250,00;
    - ii. oltre tre giorni alla settimana: € 500,00.
3. Per i soli accoglimenti temporanei viene data la possibilità di optare anche per il pagamento anticipato, cioè prima dell'ingresso dell'ospite, della retta corrispondente ai giorni di ospitalità programmati nel contratto.

4. In caso di sospensione del contratto di ospitalità diurna per passaggio al servizio temporaneo, sarà considerata sufficiente la garanzia già prestata per il servizio diurno.
5. In caso di dimissione o di decesso, le garanzie prestate saranno svincolate nel modo di seguito indicato:
  - la fideiussione sarà svincolata previa regolarizzazione di tutte le rette;
  - il deposito cauzionale sarà restituito senza alcuna maggiorazione, e previa regolarizzazione della retta eventualmente insoluta, a colui che ne ha effettuato il versamento, ovvero ai suoi eredi, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di dimissione o decesso.

## Art. 9

### *Determinazione e variazione della retta*

1. Il pagamento della retta dà diritto di godere dei servizi offerti dall'Ente, previsti dalla Carta dei Servizi con riferimento ad ogni tipologia di servizio. Si precisa che eventuali spese extra, conseguenti all'utilizzo di servizi specifici, dovranno essere rimborsate all'Ente con liquidazione mensile.
2. L'ammontare della retta viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione sulla base dei costi effettivi di gestione, nonché in funzione del carico assistenziale stimato in base al profilo SVAMA. La retta viene stabilita, con decorrenza 1° gennaio di ogni anno, all'atto dell'approvazione del Bilancio di Previsione.
3. Fermo restando quanto indicato dal comma precedente, la retta può subire modifiche in caso di variazione dell'autonomia dell'ospite. Tale variazione di autonomia dovrà essere accertata dall'Unità Operativa Interna, che redigerà apposita scheda SVAMA. La retta può subire modifiche anche per eventuale trasferimento dell'ospite in una delle altre strutture dell'Ente soggette a retta diversa. In ogni caso, la variazione della retta dà diritto al trattamento previsto in base al nuovo profilo di autonomia o alla nuova collocazione. **La variazione della retta avrà decorrenza dal mese successivo a quello dell'accertamento della variazione o del trasferimento.** Resta ferma la possibilità di esercitare il diritto di recesso con le modalità di cui all'Art. 10.
4. Ogni variazione dell'importo della retta viene comunicata a ciascun ospite o a chi si è assunto, per esso, l'impegno di pagamento della retta, **entro la fine del mese successivo a quello in cui si è verificato il fatto che ha determinato la variazione della retta.**
5. La retta mensile dovrà essere versata entro l'ultimo giorno del mese successivo a quello di riferimento, mediante MAV o Addebito Diretto SEPA (SEPA Direct Debit - SDD), a seguito dell'informatizzazione delle riscossioni delle rette di ospitalità.
6. Fermo restando quanto stabilito dall'Art. 2, comma 7 (detrazione della retta nel periodo precedente all'effettivo ingresso), e dall'Art. 11, comma 5 (detrazione della retta per assenze), le rette in vigore sono indicate nella Carta dei Servizi.

## Art. 10

### *Diritto di recesso e risoluzione automatica del contratto*

1. Il cliente può recedere dal contratto dando un idoneo preavviso, secondo quanto stabilito dai punti seguenti:
  - il cliente che decida di avvalersi del diritto di recesso dovrà comunicarlo per iscritto, al Direttore, mediante fax o messaggio di Posta Elettronica Certificata (PEC) o lettera raccomandata oppure con consegna a mano all'Ufficio Protocollo dell'Ente, che rilascerà idonea ricevuta;
  - dalla data di comunicazione del recesso, il cliente è tenuto al pagamento **dell'intera retta giornaliera** per ulteriori 7 (sette) giorni, fermo restando quanto stabilito dall'Art. 11, comma 5. Fa fede la data di invio del fax o del messaggio di PEC o della raccomandata oppure della ricevuta rilasciata dall'Ufficio Protocollo dell'Ente.
2. A partire dall'8° (ottavo) giorno, dalla data di comunicazione del recesso, il posto precedentemente occupato dovrà essere reso disponibile.
3. Il contratto di ospitalità prevede delle **clausole risolutive espresse** relativamente ai seguenti inadempimenti:



- a. mancato pagamento della retta mensile;
  - b. mancata prestazione delle garanzie (deposito cauzionale o polizza fidejussoria);
  - c. mancato rispetto di quanto previsto dall'Art. 12 (Norme di comportamento - Alloggio, vitto, divieti e orari) e dall'Art. 13 (Norme di sicurezza);
  - d. ripetute e/o gravi violazioni del divieto di cui all'Art. 15 (Rapporti con il personale);
  - e. mancata accettazione delle scelte organizzative e logistiche adottate dall'Ente, con particolare riferimento alla scelta del medico e dell'eventuale variazione della sistemazione alloggiativa iniziale.
4. I sottoscrittori del contratto, avuta notizia della risoluzione del medesimo, dovranno provvedere tempestivamente, e comunque non oltre tre giorni, a riprendere in carico l'ospite. In mancanza, il CRAUP provvederà a ricollocare l'ospite presso la residenza dichiarata dai sottoscrittori, addebitandogliene il costo. Esaurito infruttuosamente il collocamento, l'ospite sarà riportato nella struttura per il tempo che sarà necessario ed i sottoscrittori saranno tenuti a pagare la retta fino al momento di effettiva permanenza in struttura, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno, con riserva per il CRAUP di adire le vie legali per il trasferimento forzoso dell'ospite e per i reati configurabili.

## Art. 11

### *Assenza, spostamento, allontanamento e decesso dell'ospite: modalità organizzative*

1. L'ospite gode di massima libertà, salvo limitazioni imposte dal suo stato psico-fisico sulla base delle vigenti disposizioni di legge. L'introduzione di tali limitazioni terapeutiche, temporanee, è di competenza del medico curante, sentita l'Unità Operativa Interna.
2. L'ospite che desidera assentarsi dall'Ente deve provvedere alla firma di apposito modulo disponibile presso gli ambulatori.
3. Il modulo, di cui al comma precedente, dovrà essere firmato da un familiare nel caso in cui l'ospite presenti disturbi cognitivi tali da renderlo non lucido.
4. L'Ente declina ogni responsabilità per quanto possa accadere all'ospite oltre il perimetro della struttura in cui è accolto.
5. In caso di assenza, fermo restando il diritto alla conservazione del posto, l'Ente si impegna ad applicare una detrazione pari ad 1/3 (un terzo) della retta giornaliera, a partire dal 4° (quarto) giorno di assenza.
6. In caso di ricovero ospedaliero l'Ente è esonerato dal prestare la propria assistenza.
7. L'ospite, mediante richiesta motivata, può chiedere lo spostamento in altra stanza, nucleo o struttura dell'Ente. L'Ente si riserva di decidere in merito attraverso l'apertura di un'ideale istruttoria.
8. Benché da parte dell'organizzazione permanga l'impegno ad effettuare il minimo numero di spostamenti possibile e ad intervenire qualora gli ospiti facciano trasparire, in qualunque modo, segnali di disadattamento, soprattutto a seguito di un trasferimento, **l'Ente può disporre lo spostamento dell'ospite ad un nucleo diverso da quello di iniziale di inserimento oppure ad una stanza diversa dello stesso nucleo, in caso di indifferibili necessità, per motivi organizzativi e/o sanitari e ad unica propria discrezione.**
9. L'Ente può allontanare l'ospite, con provvedimento d'urgenza, qualora l'ospite sia in condizioni fisiche o psichiche tali da non poter essere adeguatamente assistito.
10. Nel provvedimento di allontanamento si indicheranno le modalità con cui dovrà essere eseguito. Qualora manchino i familiari verrà data comunicazione all'autorità comunale.
11. In caso di decesso dell'ospite i suoi legittimi eredi sono tenuti al pagamento della retta fino al giorno del decesso stesso.
12. In caso di decesso, la consegna degli effetti personali e di quant'altro di proprietà del deceduto agli aventi diritto, sarà autorizzata su presentazione di idonea documentazione. In caso di mancato ritiro, l'Ente, trascorsi 30 (trenta) giorni, darà avvio alle procedure previste dalle normative vigenti.



## Art. 12

### *Norme di comportamento - Alloggio, vitto, divieti e orari*

1. Gli ospiti, i familiari e i visitatori sono tenuti a:
  - osservare le regole di buon comportamento e rispetto della vita di comunità, per garantire una serena convivenza, in particolare, mantenendo sempre una condotta che eviti qualunque disturbo agli ospiti e al personale addetto, e che non alteri il regolare svolgimento della vita e della attività all'interno delle strutture;
  - osservare le regole di ordine e igiene dell'ambiente;
  - mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate nonché ad adeguarsi alle disposizioni dell'Ente al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
  - segnalare all'Ente l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'alloggio;
  - non fare riparare o manomettere le attrezzature e le apparecchiature, da parte di persone non autorizzate dalla Direzione;
  - risarcire l'Ente per qualunque danno eventualmente arrecato.
2. L'Ente garantisce che il servizio di ristorazione rispetti le norme HACCP che disciplinano la preparazione e la distribuzione degli alimenti secondo criteri di igienicità e sicurezza. Per questo motivo non è consentito né portare, né somministrare, agli ospiti cibi o bevande non confezionati. Ciò per ridurre al minimo il rischio di tossinfezioni alimentari che possono avere serie complicanze sanitarie. E' in ogni caso necessario consultare preventivamente il personale dell'Ente per evitare interferenze rispetto alle prescrizioni alimentari degli ospiti.
3. Particolare esigenze o necessità di alimentazione saranno valutate dal medico dell'assistito.
4. Agli ospiti, familiari e visitatori, per garantire la convivenza civile a tutela della tranquillità e delle norme di sicurezza, è fatto divieto di:
  - lavare indumenti nelle camere da letto e in qualunque altro locale e stendere alle finestre capi di biancheria;
  - usare apparecchi rumorosi che possano comunque arrecare disturbo agli altri ospiti;
  - gettare immondizie, rifiuti o acqua fuori dalla finestra;
  - vuotare nel water, bidet, lavabo, qualsiasi materia grassa e di altra natura, tale da otturare o nuocere al buon stato delle condutture;
  - asportare da sale e locali oggetti e arredamenti che ne costituiscono arredo, senza autorizzazione della Direzione;
  - introdursi in locali diversi da quelli ad essi destinati o in locali loro accessibili ma in orari diversi da quelli consentiti;
  - introdurre animali di qualsiasi specie nei reparti di degenza, salvo autorizzazione della Responsabile di Struttura; in ogni caso gli animali vanno tenuti con modalità tali da garantire la sicurezza di tutti (es. guinzaglio, museruola);
  - riprendere video e scattare fotografie, tranne che in occasione delle feste annuali di struttura; sono peraltro ammesse eventuali video o fotografie che ritraggano unicamente il proprio congiunto, con esclusione quindi di altri ospiti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali; resta ferma la necessità di avvisare il personale del nucleo;
  - asportare alimenti forniti dall'Ente e non consumati dagli ospiti;
  - pretendere prestazioni non previste dal programma di servizio;
  - fare pressioni sul personale per ottenere trattamenti di favore.
5. E' consentito l'uso di apparecchi radio-televisivi nelle stanze purché non arrechino disturbo agli altri ospiti.
6. Gli ospiti possono usufruire degli apparecchi radio-televisivi collocati nelle sale comuni.
7. Gli ospiti e/o i familiari e/o i visitatori sono invitati ad osservare il silenzio nei seguenti orari:
  - nei locali comuni: dalle ore 22.30 alle ore 07.00
  - nell'alloggio e nelle zone notte: dalle ore 13.00 fino alle ore 15.30 e dalle ore 21.00 alle ore 7.00.

8. L'orario di visita è dalle 7.00 alle 21.00.
9. Durante l'effettuazione delle pulizie giornaliere l'ospite deve, ove possibile, lasciare libero l'alloggio.
10. Gli ospiti e i familiari si adeguano alle decisioni dell'Ente prese nell'interesse generale della Comunità.

## **Art. 13**

### *Norme di sicurezza*

1. Agli ospiti, familiari e visitatori, per non compromettere la sicurezza propria e/o altrui, è fatto divieto assoluto di:
  - tenere nelle stanze cibo deteriorabile; gli Operatori Socio Sanitari sono autorizzati a controllare settimanalmente gli armadi e i comodini degli ospiti, in presenza degli stessi se lucidi; in caso di presenza di cibi o generi deteriorati gli Operatori Socio Sanitari possono provvedere ad eliminarli, anche senza il consenso dell'ospite o del familiare;
  - tenere oggetti atti ad offendere (armi di qualsiasi genere, sia proprie sia improprie, compresi coltelli e forbici appuntite);
  - tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali, qualora ritenuti dall'Ente pericolosi;
  - fumare nelle stanze e in tutti i locali delle strutture;
  - divulgare qualsiasi dato personale relativo a ospiti, familiari, personale, volontari, ecc., di cui si venga a conoscenza a causa dell'accoglimento o della frequentazione della struttura.
2. In caso di incendio, agli ospiti e familiari è fatto obbligo assoluto di attenersi a quanto disposto dai piani di emergenza affissi nei locali di ciascuna struttura.
3. L'uso dell'ascensore è vietato a persone, non accompagnate, che non siano in grado di eseguire le necessarie manovre in caso di guasto.
4. Fermo restando quanto stabilito dall'Art. 11, l'ospite o il familiare deve sempre avvisare l'ambulatorio in caso di uscita, anche breve, dalla struttura; ciò al fine di garantire che l'Ente sia sempre informato sul numero di ospiti presenti in struttura.

## **Art. 14**

### *Guardaroba*

1. All'atto dell'accoglimento sarà richiesto, con apposita lista, un corredo completo da consegnare al personale di guardaroba che provvederà all'inventario della biancheria consegnata, nonché all'apposizione del nome dell'ospite.
2. L'Ente non risponde dello smarrimento della biancheria che non viene consegnata per l'apposizione del nome.
3. Tutta la biancheria sarà gestita dal personale di guardaroba dell'Ente che provvederà alla richiesta di sostituzione di eventuale biancheria mancante o deteriorata.
4. In caso di ammanchi della biancheria o del vestiario l'Ente si impegna ad effettuare le verifiche del caso, nonché ad effettuare, eventualmente, la necessaria integrazione.

## **Art. 15**

### *Rapporti con il personale*

1. Gli ospiti o i familiari devono mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione e non possono pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dai programmi individualizzati.
2. Nel caso di presunte eventuali inadempienze da parte del personale, gli ospiti o i familiari devono astenersi dall'avanzare diretta contestazione e segnalare il fatto al Responsabile di Struttura nelle modalità previste dal Servizio gestione reclami.
3. Gli ospiti e i familiari devono astenersi dall'erogare qualsiasi compenso al personale, compresi eventuali regali o altre utilità.

## Art. 16

### *Servizio gestione reclami*

1. Gli ospiti, i familiari o i visitatori possono segnalare disservizi o sporgere reclamo alla Responsabile della Struttura, preferibilmente utilizzando l'apposito modulo. L'Ente si impegna ad effettuare apposita indagine dando celere risposta scritta e comunque non oltre 15 giorni.

## Art. 17

### *Custodia valori*

1. L'Ente non si assume alcuna responsabilità in relazione ad oggetti e valori, di proprietà degli ospiti o dei familiari, non specificamente affidati all'Ente stesso.
2. Nell'eventualità che gli ospiti o i familiari decidano di depositare libretti bancari od oggetti di valore, la Direzione, che si riserva comunque di decidere in merito, autorizza uno o più incaricati a custodirli.
3. All'atto della consegna, l'incaricato annota gli oggetti o i libretti in un apposito registro e rilascia idonea ricevuta.
4. In caso di decesso dell'ospite, gli oggetti e i libretti tenuti in custodia saranno restituiti ai legittimi eredi, previa presentazione di idonea documentazione o avviata la procedura di cui al comma 12 dell'Art. 11.
5. Gli oggetti smarriti da ignoti e ritrovati all'interno dell'Ente sono, invece, tenuti in custodia dall'Economo, il quale detiene apposito registro.
6. In caso di furto, l'ospite o il familiare ne darà tempestiva comunicazione alla Direzione. Ferma restando l'autonoma volontà di ospiti o familiari, l'Ente si riserva comunque l'opportunità di stendere idonea denuncia alle autorità competenti.

## Art. 18

### *Volontariato, stage e tirocini*

1. L'Ente, riconoscendone il valore sociale ed umano, si avvale della collaborazione di volontari appartenenti ad associazioni di volontariato del territorio riconosciute ai sensi di legge.
2. Le associazioni di volontariato garantiscono, mediante convenzioni, che i loro volontari siano adeguatamente formati.
3. La Direzione intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione, studio e ricerca al fine di garantire che i servizi siano sempre adeguati alle esigenze degli ospiti.
4. L'Ente accoglie anche tirocinanti e stagisti integrandoli nei propri programmi di intervento, attraverso specifiche convenzioni.
5. Promuove altresì rapporti con la realtà territoriale attivando, dentro e fuori il servizio, momenti e occasioni di incontro.

## Art. 19

### *Assistenza privata e consulenza medico specialistica*

1. L'Ente **ammette solo in casi eccezionali la presenza di assistenti privati o di familiari** per lo svolgimento di attività mirate a far compagnia e a fornire sostegno all'ospite, purché preventivamente autorizzati dalla Direzione.
2. L'autorizzazione di cui al comma precedente indicherà i giorni e gli orari di presenza degli assistenti privati o dei familiari, **con esclusione della notte (dopo le ore 20) e degli orari di refezione** salvo quanto previsto ai commi successivi.
3. E' ammessa la **presenza notturna** di un solo familiare o di un solo assistente privato solo ed esclusivamente **nei casi di gravissima condizione sanitaria dell'ospite a giudizio insindacabile della Direzione**. Dovrà essere consegnata in ambulatorio idonea richiesta scritta, mediante sottoscrizione di apposito modulo.

4. E' ammessa la **presenza durante l'orario di refezione** di un solo familiare o di un solo assistente privato solo ed esclusivamente **nei casi di ospiti effettivamente bisognosi a giudizio insindacabile della Direzione**, al fine di ridurre al minimo le interferenze con il lavoro degli operatori.
5. L'assistenza prestata da assistenti privati o da familiari non dovrà in alcun modo interferire con l'assistenza istituzionale garantita dall'Ente e regolata dalla legge. La Direzione, se ritenuto opportuno, potrà sospendere in ogni momento l'autorizzazione concessa per l'assistenza privata, senza alcun periodo di preavviso, allontanando dalla struttura l'interessato, **se necessario anche mediante l'intervento delle forze dell'ordine**.
6. L'assistente privato o il familiare dovrà evitare comportamenti potenzialmente pericolosi per l'ospite quali la **somministrazione di farmaci, cibi o bevande, a meno di esplicita autorizzazione dell'Ambulatorio**.
7. I principali compiti nell'assistenza privata prevedono:
  - attività di compagnia;
  - accompagnamento fuori dal nucleo o, se autorizzato ai sensi dell'Art. 11 comma 2, fuori della struttura;
  - aiuto in attività semplici della vita quotidiana;
  - eventuale collaborazione in aspetti che si rendessero utili, compatibili con i piani assistenziali individualizzati definiti dall'UOI per gli ospiti.Sono esplicitamente escluse l'igiene personale, il cambio panni, la messa a letto e l'alzata, e la somministrazione farmaci.
8. Si presume che gli assistenti privati incaricati dai familiari degli ospiti siano in regola con le norme in materia di immigrazione. Al riguardo deve ritenersi responsabile il familiare che ha affidato l'incarico.
9. E' possibile richiedere, a proprie spese, eventuali consulenze medico-specialistiche, purché sia stata previamente informata in modo formale la Direzione, fermo restando che l'eventuale accesso alla cartella clinica da parte del consulente sanitario dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni di legge in materia di protezione dei dati personali e di diritto di accesso alla documentazione amministrativa e sanitaria.
10. Non sono ammessi interventi di medici o riabilitatori esterni se non in stretta collaborazione con il personale sanitario dell'Ente e previa autorizzazione.

## Art. 20

### *Sanzioni*

1. Gli ospiti, i familiari o i visitatori che non si attengano a quanto previsto dal presente regolamento sono soggetti a richiamo in privato. Situazioni perduranti saranno adeguatamente valutate e potranno portare ai provvedimenti di cui all'Art. 10, comma 3.
2. Nel caso di eventuali danni documentati arrecati a strutture, attrezzature o cose in possesso dell'Ente, il cliente potrà essere chiamato a rispondere dei danni arrecati.

## Art. 21

### *Organismi rappresentativi dei familiari degli ospiti*

1. L'Ente favorisce la costituzione di associazioni o comitati rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari, nel rispetto della normativa nazionale e regionale in materia (Regolamento Regionale, 10 maggio 2001, n. 3 «Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001»).
2. Gli organismi rappresentativi, di cui al comma 1, costituiti ai sensi del Regolamento Regionale, 10 maggio 2001, n. 3, svolgono compiti di:
  - collaborazione con l'Ente per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie e agli ospiti;
  - promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli ospiti;
  - partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

3. Gli organismi rappresentativi, di cui al comma 1, sono tenuti a rispettare lo Statuto e i Regolamenti dell'Ente vigenti.
4. Il funzionamento degli organismi rappresentativi dei familiari degli ospiti viene disciplinato con apposito separato regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione.

## **Art. 22**

### *Note conclusive*

1. Copia del presente regolamento, deliberato dal Consiglio di Amministrazione e soggetto ad eventuali aggiornamenti, dovrà essere consegnata a tutti i nuovi ospiti e/o loro familiari; inoltre sarà resa disponibile per ospiti, familiari e Amministrazioni Pubbliche tenute al pagamento della retta mediante pubblicazione sul sito web istituzionale dell'Ente.
2. Per quanto non espressamente previsto dal presente regolamento si rinvia alle norme del codice civile.