



Istituto per anziani “**Casa De Battisti**”

via S. Zeno, 51 - 37053 Cerea (Verona)



**RL 006**

**REGOLAMENTO GENERALE DEL CENTRO SERVIZI**

	Funzione	Firma
Preparazione	Direzione	Badiale dott. Mauro
Verifica	Direzione	Badiale dott. Mauro
Approvazione	Consiglio di Amm.ne	Cavaler dott. Guido Giorgio

Ultima modifica: delibera n.20 del 02/10/2023



## ART. 1 Accoglimento

L'accoglimento presso l'Ente per le persone autosufficienti e non autosufficienti avviene previa valutazione dell'Unità Valutativa Multi-dimensionale Distrettuale (UVMD): per l'inserimento in struttura delle persone non autosufficienti l'Ente è tenuto ad adempiere alle vigenti disposizioni regionali in materia di “libera scelta”, che dispone la facoltà del singolo cittadino, titolare di impegnativa di residenzialità, di spendere la quota di rilievo sanitario legata all'assistenza sanitaria presso un centro servizi autorizzato/accreditato.

L'Istituto si propone quindi di soddisfare prioritariamente le richieste di accoglimento degli utenti inviate dalla Centrale Operativa Distrettuale dell'ULSS9, tramite chiamata dal Registro Unico della Residenzialità.

L'Istituto si riserva di valutare l'inserimento di utenti con patologie psichiatriche, con eventuale richiesta, ai parenti / garanti e servizi sociali del territorio, di trasferimento degli stessi, nel caso si verificasse la non idoneità della struttura al proseguimento della permanenza del residente stesso in Istituto.

L'interessato e/o il familiare/ tutore/ amministratore di sostegno/referente che ha presentato una richiesta di accoglimento presso il servizio sociale dell'Istituto, allegando tutta la documentazione necessaria all'accoglimento, è tenuto alla sottoscrizione di un contratto di ospitalità ed accetta esplicitamente e senza riserva:

1. le norme del presente regolamento e le eventuali future modifiche;
2. l'impegno di spesa per il pagamento della retta e il termine per i versamenti;
3. l'impegno a sostenere eventuali spese accessorie non previste dall'ordinamento dell'Ente (trasporti, ecc);

## ART. 2 Retta degenza

In sede di approvazione del Bilancio di previsione il Consiglio di Amministrazione fisserà mediante separato e circostanziato provvedimento l'ammontare delle rette differenziate a seconda del tipo di assistenza prestata in funzione dei costi sanitari, assistenziali e alberghieri da sostenere.

Dalla retta giornaliera sono esclusi eventuali spese sostenute per: medicinali prescritti non forniti in esenzione dal SSN, trasporto a qualsiasi titolo, alcune prestazioni extra del servizio parrucchiere, altre spese strettamente personali dell'ospite che non rientrano nell'assistenza.

L'importo delle rette e il costo di eventuali servizi non inclusi sono pubblicati e aggiornati sul sito d'Istituto.

Eventuali aggiornamenti della retta saranno notificati al Referente mediante indirizzo di fatturazione.

La categoria di appartenenza, e di conseguenza la relativa retta, sono modificabili unilateralmente dall'Ente, in funzione di un sostanziale mutamento di carico assistenziale del residente accolto. In questi casi si attiverà l'Unità Valutativa Multi-dimensionale Distrettuale e verrà informata la famiglia.

Le rette devono essere pagate mediante sottoscrizione di un'autorizzazione di addebito automatico in conto (SEPA DD), oppure, nel caso non sia possibile attivare questa procedura, tramite bollettino PagoPA. Il pagamento deve essere fatto comunque entro la scadenza riportata nel documento contabile. In caso di ritardo nel pagamento, verranno applicati €15 per ogni sollecito inviato tramite raccomandata resosi necessario, oltre agli interessi di mora.

Ulteriori informazioni sulle rette e sulle modalità di pagamento sono dettagliate nel contratto di accoglimento sottoscritto (mod. 166).

In caso di assenza temporanea del residente dall'Istituto si rimanda all'art. 5 del presente regolamento.



## ART. 3 Organizzazione del servizio

I nuclei dell'Istituto sono strutturati per tipologia di assistenza. Eventuali cambi di stanza, di reparto della persona accolta o di categoria di retta del residente potrebbero avvenire su insindacabile giudizio dell'Istituto per esigenze di tipo organizzativo e/o per valutazione del mutato carico assistenziale.

Tale cambiamento potrà comportare ad insindacabile giudizio dell'ente una modifica della retta di degenza applicata all'assistito.

L'Istituto Casa De Battisti dispone di un **REPARTO PROTETTO DEMENZE**, dove l'assistenza si basa sul principio fondamentale di garantire la massima libertà ed espressione individuale. Le persone ivi accolte manifestano gravi disturbi del comportamento e deambulazione autonoma/afinalistica. Quando queste caratteristiche venissero meno, l'equipe, tramite l'Unità Operativa Interna, potrà decidere il trasferimento del soggetto in altri nuclei dell'Istituto.

## ART. 4 Dimissioni

La persona accolta che intenda non fruire più del servizio residenziale offerto dall'Istituto dovrà dare un preavviso di almeno sette giorni. Nel caso di assente o parziale preavviso, verranno addebitate alla stessa le somme corrispondenti ai giorni di mancato preavviso, nella stessa misura della quota giornaliera dovuta dal residente medesimo.

Il Direttore o il Presidente potranno **disporre la dimissione del residente nelle modalità espresse nell'art. 12 del contratto di accoglimento, con obbligo di ottemperanza da parte del/dei referente/i al trasferimento del residente in altra sede:**

- a) **A seguito di giudizio di inopportunità della permanenza sotto il profilo comportamentale o psico-sanitario, sentito il parere dell'U.O.I. (Unità Operativa Interna);**
- b) **Per accertata volontà di non permanenza del residente;**
- c) **Per morosità nel pagamento della retta, secondo quanto previsto dall'art. 8 del contratto di accoglimento sottoscritto;**
- d) **Qualora il residente e/o i familiari non accettino le scelte organizzative e logistiche adottate dall'Amministrazione del Centro di Servizi.**

## ART. 5 Assenze

Per ogni giorno completo di assenza dall'Istituto per qualsiasi causa, verrà applicata una riduzione stabilita anch'essa dal Consiglio di Amministrazione in sede di determinazione delle rette di ricovero.

## ART. 6 Visite

**Gli orari e i giorni di apertura della struttura alle visite sono definiti periodicamente dalla Direzione.** Particolari esigenze di permanenza oltre l'orario dovranno essere autorizzate e definite nel PAI (Piano Assistenziale Individualizzato), previa specifica valutazione dell'equipe multidisciplinare.

L'orario di visita o assistenza ad un residente ammalato dovrà comunque essere concordato con l'Infermiere in servizio.

## ART. 7 Permanenza durante i pasti

Previo **specifica valutazione dell'equipe multidisciplinare e definizione della necessità nel PAI**, durante i pasti, può rimanere un unico familiare solo ed esclusivamente se il **residente** ha bisogno di **supporto**.

E' comunque vietato a chiunque di avvicinarsi al carrello di distribuzione degli alimenti in ossequio alle vigenti norme igienico sanitarie.



E' altresì vietato portare consumare o asportare alimenti forniti dall'Istituto e non consumati dai residenti.

La presenza di assistenze/badanti incaricate dai famigliari, potrà avere solo un ruolo limitato alla mera compagnia del residente, senza interferenze con l'erogazione del servizio socio - assistenziale e sanitario dell'Ente: in particolare è fatto divieto all'assistenza privata di effettuare attività assistenziali di competenza del personale dell'ente come ad esempio la somministrazione di pasti e bevande, l'accompagnamento in bagno.

L'amministrazione si riserva di impedire permanentemente l'accesso alle assistenti/badanti (incaricate dai famigliari) che assumessero comportamenti non consoni o di disturbo.

## **ART. 8 Alimenti diversi e somministrazione di alcolici**

E' vietato somministrare, senza autorizzazione dell'Infermiere in servizio o del Medico curante, alimenti diversi da quelli forniti dalla Casa di Riposo, compresi gli alcolici, la cui somministrazione deve essere comunque preventivamente autorizzata dai professionisti sopraindicati.

E' possibile una deroga a questo divieto per feste di compleanno, in cui il famigliare attesti la provenienza del cibo fornito.

E' fatto divieto, in particolare, di portare e somministrare alimenti zuccherati (ad es. caramelle, dolci e bevande alcoliche ecc.) agli ospiti diabetici.

## **ART. 9 Rapporti con la struttura**

I rapporti tra i residenti/familiari/referenti e il personale dovranno essere improntati al reciproco rispetto, ad una fattiva collaborazione e alla massima comunicazione di informazioni utili alla gestione della persona.

L'Utente del servizio (o il suo referente) ha la possibilità di segnalare comportamenti o disservizi in contrasto con i principi e le finalità espresse nella carta dei servizi. Tutti i responsabili dei servizi svolgono funzione di ufficio relazione con il pubblico.

Gli utenti potranno far recapitare all'Istituto eventuali segnalazioni / reclami, attraverso l'apposita modulistica situata all'entrata principale.

## **ART. 10 Denaro ed oggetti preziosi/personali:**

La Casa di Riposo non è in grado di garantire la custodia di valori e oggetti personali di qualsiasi tipo lasciati nella disponibilità del residente o comunque conservati nella sua stanza e non assume alcuna responsabilità per furto e/o smarrimento degli stessi. Si raccomanda, pertanto, di non lasciare nella disponibilità del residente grosse somme di denaro né oggetti preziosi.

Nel caso si ritenesse di lasciare comunque nella disponibilità del residente oggetti di valore, anche solo affettivo (collane, anelli, orologi bracciali, orecchini ecc.) dovrà essere sottoscritto l'apposito modulo da richiedere al Coordinatore di Nucleo.

## **ART. 11 Biancheria**

Almeno 3 gg prima dell'ingresso gli indumenti della persona accolta dovranno essere consegnati nella quantità indicata dall'assistente sociale nel colloquio precedente all'accoglimento.

L'etichettatura dei capi è a carico del servizio GUARDAROBA/LAVANDERIA e dei reparti successivamente all'ingresso. Per tale motivo e per evitare errori, tutti i capi devono essere etichettati anche nel caso in cui il lavaggio degli stessi, previa informazione, non venga affidato



al Centro Servizi. In questo caso non sono previste riduzioni sulla retta e la struttura viene esonerata da eventuali responsabilità per smarrimenti o danneggiamenti.

Si chiede di fornire solo capi idonei ad un processo di lavaggio industriale (no capi in lana).

Si informa che IN CASO DI INVIO IN PRONTO SOCCORSO O RICOVERO OSPEDALIERO, il 118 non accetta borse con indumenti preparati dalla struttura, in quanto non si assume la responsabilità della custodia. Sarà quindi a carico della famiglia o dei referenti del residente l'integrazione dei capi richiesti dall'ospedale.

La Lavanderia esamina segnalazioni di smarrimenti ed eventuali infeltrimenti qualora queste giungano tempestivamente: qualsiasi reclamo deve avvenire in forma scritta con la compilazione dell'apposito modulo. In caso di articoli rovinati le segnalazioni devono essere accompagnate dagli stessi capi, al fine di poter dare sollecite risposte.

IN CASO DI USCITA DALLA STRUTTURA O DECESSO, gli indumenti e gli effetti personali del residente saranno conservati per 15 giorni, poi verranno smaltiti.

## ART. 12 Alzata ospiti e messa a letto

Durante l'alzata o messa a letto degli assistiti, i visitatori sono tenuti a lasciare la stanza, attendendo nei corridoi o nel salone la conclusione di tali operazioni per evitare di recare intralcio al personale addetto.

Per motivi di sicurezza e per salvaguardarne l'incolumità, è inoltre vietato alzare (anche per l'accompagnamento ai servizi igienici) e mettere a letto **il residente** senza la presenza degli operatori di assistenza.

## ART. 13 Segnalazioni ed osservazioni relative agli assistiti

Le segnalazioni o osservazioni che riguardano **il residente** vanno riferite all'Infermiere in servizio, al Coordinatore di Reparto o al Coordinatore di Struttura.

**Il referente n.1 del contratto di accoglimento stipulato sarà destinatario unico di qualsivoglia comunicazione da parte dell'Ente, che in tal modo avrà assolto a eventuali obblighi di comunicazione nei confronti di tutti i referenti per il residente.**

## ART. 14 Notizie ed informazioni da dare ai residenti

Si invita ad usare particolare cautela nel riferire **ai residenti**, anche diversi dal proprio congiunto, notizie particolari, che possano recare turbamento al medesimo (ad es. lutti familiari o altro). È opportuno, in tali casi, concordare con l'Infermiere in servizio **o con lo psicologo** la modalità di comunicazione più adatta.

## ART. 15 Uscite

**Il residente** autosufficiente può uscire liberamente dalla struttura, avvisando il personale e salvo controindicazioni di tipo sanitario.

**Il residente** non autosufficiente può uscire dalla struttura accompagnato da suo familiare/caregiver/amministratore di sostegno previa compilazione dell'apposito modulo di uscita (almeno 3 gg prima) all'Infermiere in servizio e su rilascio di autorizzazione del medico, che verificherà con l'infermiere la titolarità del richiedente.

Nessuna responsabilità assume l'Istituto per qualsiasi fatto dovessero commettere **i residenti** o dovesse accadere agli stessi durante l'assenza dall'Istituto (in particolare per la somministrazione di farmaci a cura degli accompagnatori).

Non sono consentite uscite a domicilio per più di 3 giorni consecutivi.



## **ART. 16 Privacy**

E' vietato ai familiari e i visitatori fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno della struttura senza aver chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione e liberatoria dai soggetti interessati. Non devono inoltre essere richieste al personale informazioni sulle condizioni salute degli altri residenti presso la struttura e sulle modalità assistenziali riservate agli stessi, **essendo competenza esclusiva dell'equipe assistenziale operante presso l'Istituto e dati soggetti a protezione secondo la vigente normativa sulla privacy.**

## **ART. 17 Violazioni alle norme del presente regolamento**

Gli assistiti e i loro parenti o visitatori sono tenuti a rispettare le norme del presente “Regolamento **Generale del Centro Servizi**” consegnato in copia contestualmente alla sottoscrizione del contratto di ospitalità, affisso nelle bacheche interne dell'Istituto per Anziani “Casa De Battisti” **e pubblicato sul sito istituzionale.**

I residenti e i loro familiari o visitatori che si rendessero responsabili di infrazioni alle disposizioni ivi contenute saranno richiamati ed, in caso di reiterazione, formalmente diffidati ad astenersi dai comportamenti non consentiti.

Nei casi più gravi potrà essere disposta la dimissione dell'assistito e il divieto di accesso alla struttura per i parenti ed i visitatori. Resta fermo in ogni caso l'obbligo del referente al risarcimento dei danni eventualmente arrecati a persone e/o cose.

Nel caso si ravvisassero gli estremi di reato nei comportamenti dei residenti o dei loro parenti e visitatori, sarà inoltrata specifica segnalazione all'autorità giudiziaria.

## **ART. 18 Comitato di rappresentanza**

**L'Ente garantisce e favorisce la rappresentanza degli Ospiti e dei loro Familiari all'interno dell'Istituto in ottemperanza a quanto richiesto dalla normativa regionale. I membri del Comitato sono eletti liberamente rispettivamente dagli Ospiti e dai loro Familiari sulla base del regolamento vigente RL036.**