



CENTRO RESIDENZIALE PER ANZIANI
Cittadella

REGOLAMENTO SERVIZIO RESIDENZIALE

Il presente regolamento ha lo scopo, da una parte, di facilitare la vita comunitaria dei nostri ospiti concedendo loro maggiore sicurezza fisica e psicologica, dall'altra, di conservare il buon stato e la funzionalità delle strutture e degli ambienti.

FINALITA' DEL CENTRO RESIDENZIALE PER ANZIANI

La "Mission" del *Centro Residenziale per Anziani di Cittadella* consiste nell'offrire agli utenti servizi qualificati e continuativi che garantiscano una qualità di vita la più elevata possibile. Vengono rispettati le loro individualità, dignità e riservatezza, considerando i peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali. Viene promossa l'autonomia funzionale, l'inserimento sociale e comunitario e riducendo, per quanto possibile, gli stati di disagio e traducendo il concetto globale di promozione alla salute, in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia (L.R. 56/94, D.Lgs. 229/99 e L. 328/00 e L. 22/2002).

Nell'erogare questi servizi, viene prestata particolare attenzione alla formazione del personale e alla comunicazione con l'utenza. Questo permette di rendere il Centro Residenziale una "risorsa" inserita nella rete dei servizi del territorio in quanto particolarmente efficace/efficiente nel rispondere ai bisogni degli ospiti.

MODALITA' DI ACCOGLIMENTO NEI CENTRI SERVIZIO

Art. 1 DOMANDA DI ACCOGLIMENTO

L'utente e/o i familiari/ l'Amministratore di Sostegno/ Curatore/ Tutore interessati all'inserimento in struttura di un parente si rivolgono all'Assistente Sociale del territorio competente per ottenere informazioni a riguardo e per avviare le pratiche (compilazione scheda SVAMA) che si concluderanno con l'inserimento in una graduatoria per gli accoglimenti (RUR), formulata dall'Unità Operativa Distrettuale presso il Distretto Sanitario dell'Uss 15, il quale attraverso una valutazione multidimensionale, indica la priorità delle problematiche attraverso un punteggio.

Quando si verifica la disponibilità di un posto letto l'Assistente Sociale del Centro Servizi contatta direttamente il futuro ospite o la famiglia per verificare l'adesione all'accoglimento.

Art. 2 DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE

Prima dell'ingresso il richiedente - utente e/o i suoi familiari/o l'Amministratore di Sostegno/ Curatore/ Tutore - deve produrre la seguente documentazione:

1. autocertificazione di residenza;
2. carta d'identità o eventualmente altro documento di identificazione con foto recente;
3. copia codice fiscale;

4. questionario predisposto dal Centro Residenziale per Anziani sulle condizioni fisiche dell'ospitando debitamente compilato e sottoscritto dal medico curante al momento dell'ingresso;
5. copia dell'attestazione di invalidità civile o la domanda della stessa se la pratica è ancora in corso;
6. tessera Sanitaria ed eventuali esenzioni;
7. documentazione clinico - sanitaria inerente a visite specialistiche, ricoveri ospedalieri ed altro che possa essere ritenuto utile presentare per completare il più possibile il quadro clinico del futuro Ospite;
8. copia del modello "O bis M" (od altro documento equivalente che l'Istituto Previdenziale citato predisporrà) INPS relativo alle pensioni percepite dal futuro Ospite nell'anno in corso
9. contratto da parte dell'ospite e/o altra figura finalizzato a garantire la regolarità dei pagamenti;
A tale scopo nel contratto dovrà essere presente e sottoscritta la nota di rinvio al presente Regolamento, che presume la conoscenza delle norme ivi contenute;
10. l'indicazione dei famigliari (nomi, indirizzi e numero telefonico) ai quali la Direzione possa rivolgersi in caso di necessità;
11. autorizzazione ai sensi Codice Privacy D.Lgs 196/2003 e diritto immagine L.22/1941.

Art. 3 VISITA DOMICILIARE

L'assistente sociale, prima dell'inserimento del futuro ospite, effettua una visita domiciliare con lo scopo di conoscere la persona nel suo ambiente di vita e raccogliere informazioni utili al personale dell'Ente al momento dell'accoglimento.

Art. 4 CONTRATTO

Prima dell'ingresso l'Ospite e/o, in caso di incapacità di intendere e di volere di questi, il familiare/amministratore di sostegno/curatore/tutore nominato, è/sono tenuto/i a firmare il contratto con il quale saranno sottoscritti reciprocamente gli impegni, in relazione al Regolamento interno e alle condizioni economiche.

La retta decorre dal giorno in cui il Centro Residenziale per Anziani di Cittadella comunica la disponibilità del posto letto.

Art. 5 CORREDO

L'Ospite all'atto dell'ingresso deve disporre di un corredo personale adeguato alla permanenza presso il Centro Residenziale per Anziani, contrassegnato dall'apposito codice o numero identificativo rilasciato dall'Ente. Il corredo personale non numerato non verrà accettato. Inoltre tale corredo dovrà necessariamente essere composto da fibre facilmente lavabili (no lana e seta) secondo una dotazione di massima prevista da un'apposita lista che al bisogno dovrà essere reintegrata su richiesta.

Il servizio di lavanderia non comprende il lavaggio di capi di vestiario importanti, come: vestiti, cappotti, maglieria pregiata e simili. Il Centro Residenziale per Anziani di Cittadella declina ogni responsabilità per i capi di biancheria smarriti a causa della mancanza del contrassegno.

Art. 6
CUSTODIA DI BENI E VALORI

L'Ente disincentiva l'uso di beni e valori all'interno della struttura ospitante.

Nel caso in cui, nell'entrata nella struttura, l'ospite intendesse rimanere in possesso di detti valori o beni, il familiare di riferimento/amministratore di sostegno/curatore/tutore informerà per iscritto (nel contratto) l'Ente dell'introduzione di beni in struttura e ne fornirà una precisa elencazione sottoscritta.

L'Ente risponderà dell'eventuale smarrimento solo dei beni e dei valori che gli verranno consegnati in custodia.

In ogni caso l'Ente potrà rifiutarsi di ricevere i beni e i valori dell'Ospite ove si tratti di oggetti che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano un valore eccessivo.

Il Centro Residenziale per Anziani di Cittadella, al fine di tutelare i beni dell'Ospite non in grado di disporvi responsabilmente, non permetterà di asportare i valori o i beni ricevuti in consegna e di proprietà dell'Ospite, senza la necessaria autorizzazione scritta del familiare di riferimento (indicato nel contratto di accoglienza).

L'Ente non assume responsabilità alcuna per i beni e i valori che non gli siano stati consegnati in custodia e che vengano conservati nelle stanza degli Ospiti.

VITA INTERNA

Art. 7
TRASFERIMENTI E CAMBI STANZA

L'iniziale sistemazione dell'Ospite, assegnata all'atto dell'ingresso all'interno delle strutture gestite dal Centro residenziale per Anziani di Cittadella, potrà subire modificazioni qualora per esigenze di vita comunitaria, per necessità organizzative e di redistribuzione degli spazi, o a causa delle mutate condizioni fisiche e/o psichiche dell'Ospite, si renda indispensabile lo spostamento dello stesso nell'ambito della struttura o il trasferimento del medesimo in altra struttura gestita dal centro Residenziale per Anziani di Cittadella.

Qualora la nuova sistemazione dell'Ospite comportasse un aumento della retta, il Centro Residenziale per Anziani ne darà previa comunicazione a coloro che hanno sottoscritto il contratto di accoglienza, salvo il caso di necessità e urgenza ove detta comunicazione sarà successiva. In questo caso, coloro che hanno sottoscritto il contratto di accoglienza avranno diritto di recesso, da esercitarsi, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della predetta comunicazione, mediante lettera raccomandata a/r.

Art.8
RISTORAZIONE

Il Centro Residenziale per Anziani di Cittadella dispone di una propria cucina interna e di un proprio servizio qualificato e professionale di ristorazione.

Il menù proposto è a rotazione settimanale per quattro settimane ed è strutturato in modo da consentire agli ospiti una larga scelta tra primi, secondi e contorni per ogni pasto. La qualità merceologica dei prodotti alimentari è particolarmente curata. Costante è la supervisione del menù effettuata attraverso la consulenza di esperti dell'alimentazione e del Servizio Nutrizione e Alimentazione dell'Azienda Ulss n. 15 Alta Padovana.

Il Servizio Ristorazione, gli Operatori e gli Infermieri sono adeguatamente formati sui principi nutrizionali con riferimento al fabbisogno energetico dell'anziano, sui regimi dietetici ordinari e quelli legati a particolari patologie presenti tra i nostri Ospiti come malattie cardiovascolari, insufficienza renale, diabete, obesità e malattie gastroenteriche.

Solo i familiari preventivamente autorizzati dal coordinatore della struttura possono accedere alla sala da pranzo e dovranno attenersi a norme igienico sanitarie oltre a indossare guanti, camici monouso e cuffiette. I Familiari presenti durante i pasti e durante l'arco della giornata dovranno prestare assistenza esclusivamente al proprio congiunto.

Art. 9 AMBIENTI

L'Ospite deve prestare attenzione a:

- mantenere in buono stato le camere affidate, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate e adeguarsi alle richieste del Centro Servizi al fine di garantirne il perfetto utilizzo;
- segnalare al Centro Residenziale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della struttura. E' vietata la riparazione o la manomissione da persone non autorizzate dalla Direzione;
- nelle proprie stanze è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi, previa autorizzazione. L'uso dell'apparecchio audiovisivo in orario di riposo è permesso solo con le cuffie.
- per provvedere all'assistenza, alle pulizie ai controlli e alle riparazioni, il personale di servizio e qualsiasi altra persona incaricata dall'Ente potranno accedere nelle camere;
- è vietato ospitare nei propri alloggi, anche per una sola notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela e di amicizia con l'Ospite.

L'Ospite ed in solido il firmatario del contratto è tenuto a risarcire l'Amministrazione dei danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

Art. 10 ORARI DI VISITA

Gli orari di visita sono i seguenti:

- dalle 9.00 alle 11.00 il mattino
- dalle 15.00 alle 18.00 il pomeriggio.

Le visite di parenti, amici e conoscenti sono sempre ammesse, a condizione che i visitatori siano molto discreti, non rechino disturbo agli ospiti, non portino farmaci, cibo e bevande senza il permesso del medico o del personale infermieristico di turno e non fumino nelle stanze. L'accesso alle stanze degli ospiti è consentito previa comunicazione al personale di assistenza in servizio e nel rispetto della privacy degli altri ospiti che condividono la stanza.

Le visite oltre l'orario di apertura dovranno essere concordate con il Coordinatore di struttura. I Familiari durante le visite alla struttura dovranno attenersi alle direttive, modalità organizzative e comportamentali del Centro Residenziale per Anziani di Cittadella.

Per la sicurezza dei nostri ospiti si raccomanda ai visitatori di assicurarsi scrupolosamente della chiusura delle porte esterne.

Il Centro Residenziale per Anziani di Cittadella in quanto struttura residenziale non risponde della sicurezza degli ospiti in caso di uscite volontarie dai centri servizio. Le uscite dovranno essere preventivamente comunicate e concordate con il Coordinatore e comunicate al personale infermieristico in turno al momento dell'uscita stessa.

Tutte le visite possono essere interdette o limitate con provvedimenti a carattere temporaneo per contingenti motivi sanitari od organizzativi.

Art. 11 RISPETTO DEGLI ORARI DI RIPOSO

Per favorire la tranquillità e la serenità del soggiorno presso il Centro Residenziale per Anziani di Cittadella nelle strutture dovrà essere osservato il silenzio nei seguenti orari di riposo:

- nei locali comuni dalle ore 22:30 alle ore 7:00;

- nelle camere e nelle zone notte dalle ore 13:30 alle ore 15.30 e dalle ore 21:00 alle ore 7:00.

Art. 12 BUONE PRASSI DI VITA COMUNITARIA

L'Ospite deve adeguarsi alle decisioni del Centro Residenziale per Anziani di Cittadella prese nell'interesse generale della vita comunitaria.

All'ospite e ai familiari è fatto divieto di :

- introdurre in struttura alimenti, bevande e farmaci;
- asportare dai locali comuni ogni cosa che costituisca il corredo delle sale dei locali stessi o alimenti;
- ingombrare lo spazio a disposizione con effetti personali (borse, scatole ecc.) che non trovino collocazione all'interno del mobilio a disposizione dell'ospite;
- usare apparecchi rumorosi che possono arrecare disturbo agli ospiti;
- gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre.

E' fatto inoltre divieto di fumare e di utilizzare accendini (Art. 51 L.16/01/2003 N.3) o altre fonti di calore nei locali della struttura.

Art. 13 ASSISTENZA

Il Centro Residenziale per Anziani di Cittadella si impegna a fornire:

- assistenza medica, erogata da medici incaricati dall' U.L.S.S. 15 per gli ospiti non autosufficienti in convenzione con il SSN, in sintonia con il Coordinatore Sanitario
- assistenza socio-sanitaria attraverso personale adeguatamente qualificato e formato secondo la normativa vigente.
- adeguati interventi personalizzati: riabilitazione e fisioterapia, servizio logopedia sulla base della convenzione con l' U.L.S.S. n. 15; sostegno morale e psicologico, mantenimento delle relazioni con i familiari dell'utente, stimolazione e supporto per attivare e riattivare le relazioni sociali.

Il Centro Residenziale per Anziani di Cittadella eroga servizi assistenziali socio-sanitari ed è responsabile dei propri ospiti solo all'interno delle proprie strutture.

Art. 14 PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

Il Centro Residenziale per Anziani di Cittadella non assume alcun onere per prestazioni medico-farmaceutiche specialistiche ed ospedaliere a favore degli Ospiti e declina ogni responsabilità per l'assistenza praticata nonché per ogni altra cura prestata dal personale medico o infermieristico non autorizzato e/o non convenzionato con l'Ente stesso.

Si sottolinea che qualora l'anziano e/o i familiari non concordino con le prescrizioni mediche e seguano direttive personalistiche, la Direzione ha la facoltà, dopo due (2) richiami ufficiali di allontanare l'ospite in quanto fuori dalla tutela dell'Ente.

Art.15 RETTA

La retta giornaliera è fissata annualmente e può essere modificata in corso d'anno sempre con delibera del Consiglio di Amministrazione.

Le rette sono fissate in modo differenziato per permanenze residenziali, temporanee, diurne, riabilitative, non convenzionate.

Le rette sono altresì diversificate tra ospiti a seconda che essi occupino una stanza singola o con più posti letto.

L'ospite è tenuto a versare la retta mensile posticipata, entro il mese successivo a quello di competenza, con versamento diretto, mediante bonifico bancario alla Tesoreria dell'Ente o addebito in c.c.b (RID).

Entro lo stesso termine dovrà inoltre saldare le spese extra addebitate in fattura quali farmaci e presidi non rimborsati dal SSN, trasporti con mezzi dell'Ente, prestazioni non rientranti tra i servizi gratuitamente offerti dalla struttura.

La retta inizialmente fissata può essere modificata in relazione:

- alle mutate condizioni psico - fisiche dell'Ospite;
- alla variazione della tipologia della stanza e del centro servizio,
- al variare dei costi del servizio.

Qualora l'ospite si assenti per un periodo superiore a due notti consecutive, oltre i giorni di ingresso e di rientro, ha diritto ad una riduzione della retta per la parte relativa al solo vitto nella misura predisposta dall'Ente con apposita deliberazione

La retta decorre dal giorno in cui il Centro Residenziale per Anziani di Cittadella comunica la disponibilità del posto letto.

La retta dà diritto di godere di vitto, alloggio e assistenza e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dalla struttura ospitante.

Il dettaglio dei servizi compresi, i servizi non compresi nella retta e la relativa modalità di addebito verranno specificati da apposita delibera annuale del Consiglio di Amministrazione.

Dette modifiche si intenderanno accettate e diverranno efficaci nei confronti dell'Ospite e di chi ha sottoscritto il contratto di accoglienza, decorsi 30 giorni dalla data della predetta comunicazione, salvo che entro tale termine il contraente (ospite e/o parente / amministratore di sostegno / curatore / tutore) eserciti la facoltà di recesso dal contratto di accoglienza mediante lettera raccomandata a/r.

Art. 16 RAPPORTI CON IL PERSONALE

L'Ospite e i suoi familiari:

- devono mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto;
- non possono pretendere dal personale alcun intervento non previsto dal normale programma di servizio e non devono fare pressioni per ottenere un trattamento di favore;
- le richieste particolari o gli inadempimenti dovranno essere comunicati al servizio di coordinamento;
- al fine di favorire la privacy del loro congiunto i familiari dovranno allontanarsi ogni qualvolta l'assistenza richieda prestazioni di igiene personale o altro.
- Non sono ammessi mance, compensi o regali di alcun genere al personale da parte degli ospiti o loro congiunti.

Art. 17
ORGANIZZAZIONE DEL VOLONTARIATO

La prestazione volontaria viene regolamentata secondo le disposizioni di leggi vigenti in materia, ed in conformità ad apposita convenzione, che dovrà essere sottoscritta dagli interessati prima dell'inizio dell'attività.

Sono ammessi all'interno della struttura gruppi organizzati di volontariato, previa autorizzazione della Direzione.

Ogni persona ammessa al servizio di volontariato dovrà essere assicurata da apposita polizza contro gli infortuni e le malattie connesse allo svolgimento dell'attività stessa nonché per la responsabilità civile verso terzi.

I volontari si devono astenere da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento del Centro Residenziale per Anziani.

I volontari che frequentano la struttura devono attenersi a criteri di riservatezza secondo quanto è previsto dalla normativa sulla privacy D.Lgs 196/03.

La Direzione ha la facoltà di interrompere la collaborazione con i volontari qualora lo ritenga opportuno.

Art. 18
ASSISTENZA PRIVATA

L'inserimento e la presenza all'interno della struttura di assistenza privata dovrà essere preventivamente autorizzata dal Coordinatore del Centro Servizio. Il Coordinatore sottoporrà l'assistenza privata a giudizio di idoneità rispetto a modalità organizzative e comportamentali. Un giudizio negativo di idoneità non permetterà la continuazione della presenza dell'assistenza privata all'interno del centro servizi.

Ogni persona autorizzata dovrà essere cittadina italiana o in regola con il permesso di soggiorno, essere in possesso di un regolare contratto di lavoro, assicurata da apposita polizza contro gli infortuni e le malattie connesse allo svolgimento dell'attività stessa nonché per la responsabilità civile verso terzi.

L'Assistenza privata dovrà astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento del Centro Residenziale per Anziani e svolgere solamente servizio di compagnia all'ospite.

L'Assistenza privata dovrà attenersi a criteri di riservatezza secondo quanto è previsto dalla normativa sulla privacy D.Lgs 196/03.

Art. 19
SERVIZIO ASCOLTO DELL'OSPITE

Obiettivo del Centro Residenziale per Anziani di Cittadella è quello di rendere la permanenza dell'ospite presso le strutture, la più serena e confortevole possibile. Presso tutte le sedi è disponibile una "Scheda osservazioni, pareri, reclami".

Presso gli Uffici Amministrativi è attivo l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) al quale sono attribuite le seguenti funzioni:

- ricevere e raccogliere le segnalazioni e i reclami provenienti dall'utenza;
- espletare l'attività istruttoria necessaria ad individuare la natura, l'origine e le cause di quanto segnalato;
- fornire agli ospiti e ai loro familiari tutte le informazioni utili a garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente ed il loro effettivo esercizio;
- fornire alla Direzione informazioni ed indicazioni in ordine alle segnalazioni ricevute, alle cause che le hanno determinate, alla loro tipologia e distribuzione nelle unità operative.

DIMISSIONI DELL'OSPITE

Art.20 DIMISSIONE DELL'OSPITE

Le dimissioni degli ospiti accolti in Struttura potranno essere disposte su richiesta dello stesso o dei suoi familiari.

In tal caso dovrà essere dato tempestivo avviso scritto alla Direzione entro i termini fissati dal Consiglio di Amministrazione (preavviso di 15gg.)

Art. 21 DIMISSIONE D'AUTORITA'

La Direzione dell'Ente può allontanare un ospite qualora questi:

- tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- commetta gravi infrazioni al regolamento, segnalati da almeno due richiami ufficiali scritti, pervenutigli dalla Direzione dell'Ente con avviso ai familiari;
- per non manifesta accettazione dell'utente/familiari/amministratore di sostegno/curatore/tutore delle scelte organizzative, assistenziali, sanitarie, adottate dall'Ente atte a impedire il regolare funzionamento del servizio;
- sia moroso nel pagamento delle rette, trascorso il termine di tolleranza di due mensilità.

Di tali dimissioni sarà avvertito il parente, l'Ente o il Comune da cui l'ospite proviene.

Art. 22 EFFETTI PERSONALI DEL DEFUNTO

In caso di decesso dell'Ospite, gli eredi, o i sottoscrittori del contratto dovranno mettere la Direzione nelle condizioni di poter assegnare gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli effettivi aventi diritto, che abbiano presentato tutta la documentazione necessaria per la loro individuazione.

REVISIONI SUCCESSIVE DEL PRESENTE REGOLAMENTO

Art. 23 REVISIONI DEL REGOLAMENTO

Le modifiche apportate al presente regolamento verranno prontamente comunicate a coloro che hanno sottoscritto il contratto di accoglienza dell'Ospite e la nuova revisione del Regolamento verrà affissa presso l'albo dell'Ente.

Dette modifiche si intenderanno accettate e diverranno efficaci nei confronti dell'Ospite e di chi ha sottoscritto il contratto di accoglienza, decorsi 30 giorni dalla data della predetta comunicazione, salvo che entro tale termine il contraente (ospite e/o parente / amministratore di sostegno / curatore / tutore) eserciti la facoltà di recesso dal contratto di accoglienza mediante lettera raccomandata a/r.

Approvato con deliberazione del 22/02/2013, n. 4.

F.to Il Dirigente
Prevedello dott. Giorgio Andrea

F.to Il Presidente
Pettenuzzo Geom. Ornella