



REGOLAMENTO INTERNO

(allegato alla deliberazione n. 32 del 27.10.2016 e modificato con deliberazione n. 2 del 01.02.2019)

Premessa

Il presente regolamento si prefigge i seguenti scopi:

- Rendere facilmente comprensibili le modalità di accoglimento dell'ospite;
- Portare a conoscenza degli ospiti e dei loro familiari i servizi di cui beneficeranno;
- Facilitare la vita comunitaria degli ospiti nel rispetto delle libertà di ognuno.

Garanzie Assicurative

Tutti gli anziani a qualsiasi titolo accolti nella Residenza Francescon sono coperti da assicurazione per eventuali danni subiti all'interno della struttura o nell'ambito dei servizi e delle attività organizzate dell'Ente. Qualsiasi danno causato a terzi dall'ospite, all'interno o all'esterno della struttura, nell'ambito della sua autonomia personale, non implica né comporta alcuna responsabilità presente o futura per l'Ente.

Art. 1 – TIPOLOGIA SERVIZI OFFERTI

La Residenza Francescon accoglie ospiti autosufficienti e non autosufficienti.

Una persona è autosufficiente quando è in grado di svolgere autonomamente le attività di vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, alimentarsi, comunicare), è lucida ed in grado di organizzarsi la giornata. Per la definizione della non autosufficienza si fa esplicito riferimento ai profili di autonomia definiti con la Scheda di Valutazione Multidimensionale (S.V.A.M.A.) adottata dalla Regione Veneto quale strumento di valutazione degli anziani al fine dell'utilizzo dei servizi socio-sanitari.

L'offerta dei servizi è così articolata:

- soggiorno a lungo termine con impegnativa di residenzialità (accoglienza di lungo periodo);
- soggiorno temporaneo con impegnativa di residenzialità;
- accoglienza temporanea di sollievo e pronta accoglienza;
- soggiorno a lungo termine in regime privato;
- soggiorno temporaneo, in regime privato;
- soggiorno a lungo termine per anziani autosufficienti;
- soggiorno temporaneo per anziani autosufficienti;
- soggiorno in Centro Diurno.

Art. 2 – RETTA E PAGAMENTI

L'importo giornaliero della retta è stabilito con provvedimento del Consiglio di Amministrazione della Residenza Francescon ed è comprensivo di tutte le prestazioni assistenziali, sanitarie, riabilitative e alberghiere descritte nella Carta dei Servizi. Gli obbligati sono tenuti in solido al pagamento dell'onere economico derivante dal soggiorno dell'ospite nella Residenza, in relazione al servizio goduto.

L'importo della retta viene calcolato in base al numero di giorni del mese, oppure, per i centri diurni,

in base ai giorni di presenza previsti nel contratto.

Il pagamento della retta decorre dal giorno successivo alla data di accettazione del posto resosi disponibile.

Durante le assenze per ricovero ospedaliero verrà applicata la normale retta giornaliera. Alla retta degli ospiti in regime privato viene applicato uno sconto del 10%. Il giorno di ricovero e quello di dimissione vengono conteggiati quali giorni di presenza.

Gli obbligati devono comunicare le dimissioni dell'ospite (per qualsiasi ragione) dandone comunicazione scritta alla Residenza Francescon almeno otto giorni prima della data di dimissione. In caso di mancato preavviso nei termini le corrispondenti giornate verranno addebitate in fattura.

Nel corso della permanenza presso la Residenza vi possono essere delle variazioni della retta dovute a:

- cambiamento di livello assistenziale accertato dall'UOI e ratificato in sede di UVMD;
- cambio di stanza (da doppia a singola o viceversa) richiesta dagli obbligati o concordata in UOI;
- variazione dell'importo giornaliero della retta disposto dal consiglio di amministrazione.

Sono escluse dalla retta le spese relative a:

- eventuali ticket sui farmaci;
- servizio di barbiere/parrucchiere;
- servizio di trasporto qualora lo stesso non rientri tra quelli garantiti dall'Azienda ULSS.

La Residenza Francescon provvederà all'invio di una fattura relativa ai servizi che dovrà essere pagata entro il giorno 25 del mese successivo a quello a cui si riferisce. Prima dell'effettivo ingresso nel Centro Servizi dovrà essere versata una mensilità anticipata che sarà utilizzata quale acconto o saldo dell'ultima retta dovuta. La differenza verrà restituita alla dimissione.

In caso di mancato e/o ritardato versamento degli importi dovuti, la Residenza Francescon provvederà al recupero nei modi di legge, con interessi e spese a carico del debitore. L'interesse di mora sull'ammontare del debito sarà pari al tasso corrisposto dal Tesoriere all'ente per le giacenze al netto delle ritenute erariali a titolo di imposta.

Art. 3 – POSTO LETTO

Al momento dell'ingresso viene assegnato il posto letto sulla base delle caratteristiche dell'anziano e delle disponibilità della struttura.

L'anziano può personalizzare la stanza assegnata portando degli oggetti personali (soprammobili, fotografie, quadri, lampade, ecc.), nonché apparecchi audiovisivi e radiofonici. Qualora le dimensioni della stanza lo permettano è altresì possibile portare dei piccoli mobili che, a giudizio della Direzione, non siano incompatibili con le norme di sicurezza vigenti e con le caratteristiche dell'ambiente.

Eventuali cambi di stanza per sopraggiunte esigenze organizzative, per incompatibilità fra anziani, per necessità sanitarie o assistenziali o a seguito di nuove condizioni di bisogno o perdita dell'autonomia dell'anziano, sono disposte dal Coordinatore di Nucleo. Lo spostamento sarà effettuato dopo aver preventivamente informato i familiari e/o il referente.

Art. 4 – ORARI DI VISITA

L'ospite gode della massima libertà, salvo le limitazioni imposte dallo stato di salute. La prescrizione di tali limitazioni sono di competenza del Medico Curante.

L'ospite può ricevere visite dalle ore 8.00 alle ore 21.00, nel rispetto degli altri ospiti e dell'organizzazione del nucleo. È preferibile evitare le visite durante gli orari dei pasti per non creare disagio al personale impegnato nella dispensa delle pietanze e nella somministrazione dei pasti alle

persone non autosufficienti.

Non è permessa ai familiari e amici la permanenza nelle stanze da letto degli ospiti in orario serale/notturno, salvo casi autorizzati, e durante le prestazioni infermieristiche e assistenziali.

Durante l'effettuazione delle pulizie giornaliere dei locali l'ospite deve lasciare libere le stanze, compatibilmente con le proprie condizioni di salute.

L'ospite e i familiari devono osservare il silenzio nei locali comuni e nelle camere nei seguenti orari:

- in stanza e nelle zone riposo dalle ore 13.00 alle 15.00 e dalle 20.00 alle 7.30
- nei locali comuni dalle 21.30 alle 7.30

Art. 5 – RISTORAZIONE

Il menù giornaliero viene disposto dalla dietista della ditta che ha l'appalto del servizio di ristorazione e viene strutturato tenendo in considerazione specifiche diete alimentari, specifiche indicazioni da parte del medico e della logopedista, particolari esigenze degli ospiti, variabilità stagionale.

Il servizio si svolge, indicativamente, nei seguenti orari:

- colazione: dalle 8.15 sale ore 9.00;
- pranzo: dalle ore 12.00 alle 12.30;
- cena: dalle ore 18.30 alle 19.00.

Nel corso della mattinata e nel corso del pomeriggio vengono garantiti la merenda e l'idratazione per gli ospiti.

I pasti vengono consumati in sala da pranzo salvo casi particolari. Qualora dovessero emergere problematiche di tipo sanitario o assistenziale il medico, Il coordinatore di nucleo o l'infermiere in turno possono autorizzare il servizio in stanza.

Per i familiari che lo desiderano è possibile somministrare il pasto al proprio caro previa autorizzazione da parte del coordinatore di nucleo e nel rispetto degli altri ospiti e dell'organizzazione dei servizi.

Al fine di salvaguardare la salute e il benessere degli ospiti non è consentito portare alimenti che non siano coerenti con la dieta e la prescrizione del medico.

Eventuali eccezioni dovranno essere preventivamente concordate con il Coordinatore di Nucleo.

Art. 6 – RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'équipe della struttura.

I familiari rivestono un ruolo decisivo, accanto al gruppo di lavoro, nel determinare la qualità della relazione e della cura. In quest'ottica diviene fondamentale che tutti gli interventi pianificati con l'équipe di lavoro siano condivisi con la famiglia.

Per consentire una maggiore integrazione e condivisione con i familiari, gli stessi possono partecipare all'Unità Operativa Interna (U.O.I.) con l'obiettivo di informarli e renderli consapevoli delle attività svolte e condividere con loro gli obiettivi del progetto individuale (P.A.I.) del proprio anziano. Il Coordinatore di Nucleo effettuerà un colloquio di restituzione dopo l'U.O.I. semestrale.

I componenti dell'équipe sono a disposizione dei familiari per informazioni, chiarimenti, comunicazioni, e quant'altro necessario per garantire il miglior flusso comunicativo, nell'interesse dell'anziano. I singoli professionisti possono altresì ritenere utile incontrare il familiare, anche al di fuori dell'incontro previsto in Unità Operativa Interna.

Art. 7 – RAPPORTI FRA GLI OSPITI E IL PERSONALE

Ogni ospite ha il diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso, delle sue

idee politiche e sociali.

I rapporti fra il personale della struttura e gli ospiti dovranno essere improntati al massimo rispetto reciproco, esprimersi nelle forme di corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

E' vietata qualsiasi forma di diversità nel trattamento fra gli ospiti non dovuta a particolari esigenze assistenziali e non sono ammesse mance, compensi o regali di alcun genere al personale da parte degli ospiti stessi o loro congiunti.

Art. 8 – NORME PER GLI OSPITI E PER I FAMILIARI E/O REFERENTI

Nel rispetto della libertà degli altri e nell'osservanza delle norme collettive, indispensabili per una buona convivenza, gli ospiti sono tenuti al rispetto delle regole della vita comunitaria nonché a tenere un comportamento adeguato nel rapporto con gli altri ospiti e con il personale, utilizzando un linguaggio consono e non offensivo. Devono, inoltre, avere cura di non provocare danneggiamenti e deterioramenti ai locali della struttura.

La Residenza Francescon si assume la responsabilità esclusivamente per le funzioni e le azioni assistenziali e sanitarie di propria competenza e svolte direttamente dal personale della struttura.

E' vietato:

- introdurre alcolici e/o altre sostanze psicoattive;
- introdurre in camera alimenti deteriorabili;
- utilizzare fornelli elettrici, a gas o ferri da stiro;
- usare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo agli altri ospiti;
- stendere dalle finestre capi di biancheria;
- tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali quando siano pericolosi per le persone che passano o sostano sotto le finestre;
- gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- vuotare nel W.C., bidet o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura tale da otturare o nuocere al buon stato della condutture;
- tenere o portare animali in camera. E' invece consentito portare all'interno della struttura, negli spazi comuni, animali di piccola taglia che mantengano un comportamento adeguato;
- fumare all'interno del Centro Servizi.

È fatto divieto ai familiari e/o referenti dell'anziano di:

- somministrare la terapia farmacologica;
- somministrare i pasti agli anziani se non preventivamente concordato con il Coordinatore di Nucleo. In questo caso chi imbecca esonera la struttura da ogni responsabilità e a tal riguardo verrà richiesta dichiarazione scritta di assunzione di responsabilità;
- inserire assistenze private senza il permesso della Direzione, sulla base di quanto disposto nell'art. 13 del presente documento;
- effettuare interventi assistenziali che mettano in pericolo il benessere dell'anziano.

Art. 9 – ASSISTENZA PRIVATA

La struttura accetta la presenza di assistenze private che prestano la loro opera a favore di un singolo ospite, precisando che l'eventuale spesa e tutti i rapporti di tipo economico previdenziale ed assicurativo sono a carico dell'ospite accolto o della sua famiglia, senza alcun obbligo o responsabilità da parte della struttura. L'opera degli assistenti privati deve improntarsi a criteri di professionalità, correttezza di comportamento e rispetto delle regole della struttura. L'Ente non si assume alcuna responsabilità per l'opera svolta dagli assistenti privati e ribadisce che con gli stessi non sussiste alcun rapporto di dipendenza o di subordinazione.

Gli assistenti privati non sostituiscono il personale di assistenza ed infermieristico nelle mansioni di competenza, limitandosi a funzioni di compagnia o di ausilio e supplementari a quelle proprie del personale della struttura.

Chi intende far svolgere un'assistenza privata deve chiederne il permesso all'Ente, compilando il modulo allegato al presente regolamento. L'idoneità fisica dell'assistente deve essere provata allegando alla richiesta di permesso un apposito certificato medico dal quale dovrà risultare l'assenza di malattie infettive pregiudizievoli per il servizio da prestare, per gli ospiti e per il personale della struttura. L'assistente privato deve portare sempre con sé il permesso che lo abilita alla presenza nella sede.

L'assistente privato verrà dotato di un distintivo di riconoscimento che dovrà essere costantemente portato in vista, per consentire una corretta ed immediata individuazione del ruolo svolto e dovrà tenere un abbigliamento adeguato e decoroso.

L'assistente privato è tenuto alla riservatezza per ogni notizia o dato di cui venga a conoscenza nel corso o a ragione dell'incarico, tanto nei confronti della persona assistita quanto degli altri ospiti della struttura. Parimenti la riservatezza è dovuta nei confronti di qualsivoglia fatto o circostanza inerente i servizi ed il personale della struttura. Il comportamento dell'assistente privato deve essere improntato ai canoni di massima correttezza e discrezione senza interferire nell'attività e nell'organizzazione del personale operante nella struttura. Inoltre, non può operare alcuna variazione nella terapia farmacologia dell'ospite né somministrare alcun medicinale; non può variare la dieta prescritta all'ospite né effettuare interventi assistenziali diversi da quelli stabiliti. Non è ammesso all'assistente privato alcun comportamento anche solo lievemente coercitivo nei confronti dell'ospite assistito, degli altri ospiti o del personale della struttura. L'assistente privato non può portare all'ospite dolci, bevande alcoliche, sigarette ed altri generi in contrasto con terapie in atto, neppure su incarico dei familiari dell'ospite stesso.

L'assistente privato, su esplicita richiesta del personale infermieristico e di assistenza, è tenuto a lasciare la stanza dell'ospite durante lo svolgimento di particolari attività mediche, infermieristiche e assistenziali (medicazioni, igiene, visite mediche ecc.).

La violazione di tali disposizioni e obblighi determina il divieto, per l'assistente privato, di svolgere l'attività in struttura.

Art. 10 – USCITE

La struttura garantisce nei confronti dei propri utenti il rispetto dell'autodeterminazione e della libertà di movimento, compresa l'entrata e l'uscita dalla struttura.

L'Ente non è pertanto, responsabile dell'allontanamento degli utenti in quanto, pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative della libertà personale. Tuttavia, per una maggior tutela degli ospiti e nel rispetto dell'organizzazione, le uscite andranno preventivamente comunicate al Coordinatore di nucleo o all'infermiere di turno.

Nell'interesse e tutela degli anziani affetti da deterioramento cognitivo e disorientamento spazio-temporale e a garanzia della loro sicurezza saranno poste in essere opportune misure di tutela e controllo.

Art. 11 – CONCLUSIONE DEL SERVIZIO

La conclusione del servizio può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- scadenza dei termini per gli anziani con inserimento temporaneo;
- dimissione volontaria dell'anziano;
- dimissione per trasferimento ad altra struttura;
- decesso;

- dimissione da parte della struttura a seguito del verificarsi di eccezionali condizioni, incompatibili con la permanenza dell'anziano nel centro servizi. La dimissione dell'anziano può essere straordinariamente disposta dall'Ente, con un preavviso formale di trenta giorni, quando ricorrano le seguenti condizioni:
 - quando il suo comportamento sia causa di grave disturbo e/o pericolo per gli altri ospiti;
 - quando gli obbligati si siano resi morosi nel pagamento delle rette;
 - quando non siano stati rispettati da parte dell'anziano o dei suoi familiari eventuali impegni precisi formalizzati ed assunti prima o durante il periodo di permanenza;
 - quando vi siano ripetuti episodi di mancanza di rispetto del presente documento.

Al momento della dimissione la struttura restituirà tutti i documenti dell'anziano in originale (carta d'identità, tessere sanitarie, ecc.).

Al verificarsi del decesso dell'anziano rimane a carico dei familiari l'attivazione del servizio di onoranze funebri; in caso di eventuali ritardi nell'espletamento delle procedure del caso la Direzione della struttura opererà nelle forme previste dalla normativa vigente. Sarà inoltre cura dei familiari provvedere al ritiro degli effetti personali dell'anziano entro cinque giorni; decorso tale termine l'Ente non sarà più tenuto alla conservazione degli stessi.

Art. 12 – RISPETTO NORMATIVA SICUREZZA

Il Centro Servizi assicura l'applicazione delle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché l'applicazione delle norme antincendio (es. segnaletica per l'uscita di sicurezza, estintori, ecc.).

Gli ospiti e visitatori sono tenuti a rispettare le norme del piano di sicurezza e di emergenza.

Al fine della tutela propria e delle altre persone in caso di emergenze, gli anziani e loro familiari o visitatori, dovranno attenersi alle seguenti indicazioni:

1. Evitare ogni forma di panico;
2. Comportarsi conformemente alle istruzioni ricevute;
3. Attenersi alle informazioni riportate nelle apposite bacheche dislocate nei vari nuclei ed ambienti;
4. Fare attenzione alla segnaletica di sicurezza;
5. Astenersi dall'effettuare interventi diretti sugli impianti e sulle persone;
6. Allontanarsi dai locali ordinatamente, secondo le istruzioni ricevute dagli addetti;
7. Non appena percepito l'avviso di allarme non attendersi a raccogliere gli effetti personali;
8. Non usare in nessun caso ascensore o montacarichi;
9. Spostarsi lungo i muri anche discendendo le scale;
10. Seguire il percorso d'esodo contrassegnato dall'apposita segnaletica (se non vi è una diversa indicazione da parte degli addetti all'emergenza);
11. Portarsi in luogo sicuro seguendo le vie di fuga;
12. Non compiere di propria iniziativa operazioni che non siano state espressamente richieste dagli addetti;
13. Non rientrare nei locali appena evacuati;
14. Non allontanarsi senza autorizzazione degli addetti all'evacuazione dal luogo e/o area di raccolta dove verrà fatto l'appello;
15. Collaborare oltre che con gli addetti anche con i soccorritori esterni;

L'uso dell'ascensore richiede particolare attenzione e rispetto delle normative vigenti; in particolare, da parte degli anziani e dei loro familiari o visitatori, dovranno essere adottate le seguenti precauzioni d'uso:

- a) Non si devono bloccare i pulsanti quando segna "occupato";
- b) Non si deve entrare in cabina in numero superiore a quello permesso dalla portata;
- c) Non si deve tentare di aprire la porta prima che la cabina non si sia fermata al piano;
- d) E' sconsigliato l'uso dell'ascensore a persone che non sono in grado di eseguire le

- manovre necessarie;
- e) In caso di guasto dell'ascensore non lasciarsi prendere dal panico, premere il pulsante di allarme. L'aria è presente in quantità sufficiente ed il personale è allertato immediatamente per le relative manovre;
 - f) Prima di uscire ed entrare in ascensore con carrozzine e/o carrelli, attendere l'apertura completa delle porte.

Art. 13 – CUSTODIA VALORI

La Struttura non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli ospiti e declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza sua colpa, dagli altri ospiti, dai familiari o da persone esterne. Per tali motivi è consigliato non lasciare e/o consegnare all'ospite oggetti di valori e/o denaro, in modo da evitare spiacevoli inconvenienti. Se si desidera lasciare del denaro al proprio caro è possibile consegnare una modica somma per le esigenze personali al Coordinatore di nucleo.

Art. 14 – PRIVACY

Diritto alla riservatezza: il Centro Servizi opera il trattamento dei dati personali nel rispetto della vigente normativa. Tutto il personale in struttura garantisce il rispetto della privacy degli ospiti non divulgando informazioni che li riguardano. Pertanto è fatto divieto al personale di fornire informazioni anche telefoniche a sconosciuti. La cartella clinica è accessibile agli obbligati previa richiesta formale scritta da inoltrare alla Direzione dell'Ente. Il Centro Servizi si impegna alla conservazione degli atti per un periodo di cinque anni.

DISPOSIZIONI FINALI

A – REGOLAMENTO

Copia del presente Regolamento viene consegnata a ciascun anziano o familiare/referente all'atto della stipula del contratto.

La sottoscrizione del contratto di accoglienza comporta la piena e completa accettazione del presente Regolamento e delle sue eventuali successive modifiche ed integrazioni.

Per tutto quanto non previsto dal presente Regolamento, si fa espresso riferimento a direttive, norme e leggi vigenti.

B – MODIFICHE DEL REGOLAMENTO

Nel momento in cui venga ritenuto opportuno, il Consiglio di Amministrazione si riserva la facoltà di apportare qualunque modifica al presente Regolamento, dandone adeguata informazione a tutti gli anziani accolti e ai loro familiari.

C – CASI NON REGOLAMENTATI

Eventuali casi eccezionali non previsti dal presente Regolamento, saranno sottoposti all'esame della Direzione che adotterà i dovuti provvedimenti.

D – INFRAZIONE AL PRESENTE REGOLAMENTO

Qualsiasi infrazione al presente Regolamento verrà sottoposta alla valutazione della Direzione che procederà ad adottare gli opportuni provvedimenti individuali.

Per quanto concerne le sanzioni in caso di violazioni di legge si rinvia alle norme di legge vigenti.

E – ENTRATA IN VIGORE

Tutte le disposizioni contenute nel presente Regolamento entrano in vigore dalla data di

approvazione del presente Regolamento.

ALLEGATO

Spett.le
Residenza per Anziani
Giuseppe Francescon
Borgo San Gottardo, 44
Portogruaro (Ve)

OGGETTO: Domanda di permesso allo svolgimento di assistenza privata.

Il/La sottoscritto/a _____, in qualità di _____ del/la
Sig. _____ anziano accolto presso la Residenza per Anziani Giuseppe
Francescon, chiede il permesso a svolgere un'assistenza privata a favore dello/la stesso/a.

Incaricato/a del servizio di assistenza sarà il/la Sig./ra _____ nato/a a
_____ il _____ residente a _____.

L'incaricato/a è in possesso di apposito certificato medico, che si allega in copia, e ha preso visione
del regolamento interno dell'ente, che si impegna a rispettare integralmente.

L'assistenza decorrerà dal giorno _____ è sarà compreso nell'articolazione
contraddistinta da una X nella seguente tabella:

Lunedì	M	P	S	N
Martedì	M	P	S	N
Mercoledì	M	P	S	N
Giovedì	M	P	S	N
Venerdì	M	P	S	N
Sabato	M	P	S	N
Domenica	M	P	S	N

M = 7-13

P = 13-19

S = 19-23

N = 23-7

Con la presente il/la richiedente e l'incaricato/a declinano da ogni responsabilità la Residenza
Francescon per atteggiamenti e fatti commessi nei confronti di ospiti ed operatori della struttura.

*L'incaricato dichiara di essere informato/a che ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 della L. 196/2003 i dati personali raccolti
saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione
viene resa e che potrà esercitare in qualunque momento i diritti previsti dall'art. 7 del codice civile.*

Data, _____

Il/La richiedente

L'incaricato del servizio di assistenza

Allega copia libretto sanitario o certificato medico.