

Allegato N. 1 al Contratto di accoglienza

REGOLAMENTO INTERNO

Indice

PREMESSA.....	2
MODALITA' di INGRESSO.....	2
ALLOGGIO.....	2
VITTO	3
ORARI	4
ASSISTENZA.....	4
GUARDAROBA.....	6
SERVIZI VARI.....	6
RAPPORTI CON IL PERSONALE	7
NORME DI COMPORTAMENTO DI INTERESSE GENERALE	8
CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE	9
DIMISSIONI ED ALLONTANAMENTO DEGLI OSPITI.....	9
RETTA	10
ASSISTENZA PRIVATA AGLI OSPITI	11
RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI	12
RECLAMI	13

PREMESSA

La FONDAZIONE SANTA AUGUSTA Onlus con sede legale ed amministrativa in Conegliano (TV) Via Immacolata di Lourdes 78, offre ospitalità residenziale e semiresidenziale agli anziani autosufficienti e non autosufficienti presso le seguenti strutture:

Residenza OPERA IMMACOLATA di LOURDES

Via Immacolata di Lourdes, 78 - 31015 CONEGLIANO (TV)
Tel.: 0438361211 - Fax: 0438 361210

Residenza "F. BOTTESELLE" - Piazza Rovere, 1 - COL SAN MARTINO (TV)

Tel.: 0438898135 – Fax: 0438898514

MODALITA' di INGRESSO

Per l'inserimento è necessario sottoscrivere il **Contratto di Accoglienza**, allegando la seguente documentazione:

Descrizione documenti	modalità	
	originale	copia
Certificato di residenza in carta semplice (o Autocertificazione).	definitivi	-----
Carta d'Identità	definitivi	temporanei
Codice Fiscale	definitivi	temporanei
Tessera sanitaria ed eventuali esenzioni ticket	definitivi	temporanei
Documentazione relativa a ricoveri ospedalieri pregressi		Tutti
Scheda S.V.A.M.A completa		Tutti
Fotocopia verbale di invalidità (se in possesso)		Tutti
Estremi del libretto di pensione e di altra assistenza mutualistica		Tutti

L'Ente esamina la domanda e, appena vi è la possibilità di accettazione, invita la persona interessata e/o i suoi familiari, a presentarsi presso l'Ass. Sociale della struttura individuata per un ulteriore colloquio che consenta di raccogliere tutte le informazioni necessarie all'inserimento. Nel caso l'ospite o i suoi familiari non dovessero presentarsi all'incontro, trascorso 1 giorno, perderà il diritto al posto (*N.B.: Gli ospiti non autosufficienti in possesso dell'impegnativa regionale e accolti da lista un'unica ULSS 2, in caso di rifiuto del posto, decadono automaticamente dalla lista stessa*).

Prima dell'ingresso, l'ospite o i suoi familiari dovrà:

- versare una cauzione pari a due mensilità della retta alberghiera, cauzione che non potrà mai essere imputata in conto retta e che verrà restituita, all'atto dell'uscita o decesso dell'ospite, ai garanti o ai legittimi eredi.
- sottoscrivere il Contratto di Accoglienza accettando incondizionatamente il presente regolamento.

ALLOGGIO

Art. 1. Per l'alloggio assegnatogli, l'ospite s'impegna a:

- a) osservare le regole dell'ambiente e personali;
- b) mantenere in buono stato: l'alloggio assegnato, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate, garantirne l'efficienza e il buon utilizzo, adeguandosi inoltre alle richieste ed alle istruzioni impartite dall'Ente;
- c) segnalare prontamente all'Ente l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature (idrauliche elettriche e meccaniche). E' tassativamente vietata la riparazione o la manomissione da parte di persone non espressamente autorizzate dalla direzione;
- d) L'ospite è tenuto a risarcire e i danni dallo stesso arrecati per incuria o trascuratezza all'arredamento.
- e) consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona dall'Ente incaricata o autorizzata, l'accesso per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni anche in sua assenza;
- f) L'Ente ha la facoltà di trasferire l'ospite in una stanza diversa da quella scelta/assegnata all'atto dell'ingresso qualora ciò sia richiesto dalle mutate condizioni psico-fisiche o dal bene comune dello stesso e di adeguarne eventualmente la retta.
- g) L'Ente potrà disporre dell'alloggio, di pieno diritto e senza formalità quando:
 - l'ospite ha regolarmente disdetto l'alloggio.
 - dopo 1 gg. dal decesso.
 - Quando l'ospite ha lasciato l'alloggio da più di 2 gg. senza averne dato comunicazione e/o giustificata la sua assenza.

Art. 2. E' fatto assoluto divieto di ospitare nel proprio alloggio, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela e di amicizia con l'Ospite se non per assistenze motivate ed espressamente autorizzate dalla direzione e comunque durante gli orari permessi.

VITTO

Art. 3. L'attività di ristorazione è interna. Il capocuoco, nella definizione dei menu, è coadiuvato dal Medico-Infermieri-Logopedista che li sottopongono periodicamente al controllo ed approvazione del servizio di dietologia dell'ULSS 2.

Art. 4. Viene sistematicamente predisposto il "menu settimanale", articolato in 4 settimane, ottenuto integrando giorno per giorno le già variegate possibilità del menu base stagionale con ulteriori piatti. I menu settimanali vengono compilati tenendo conto delle diete degli Ospiti e sulle indicazioni espresse dai Medici in collaborazione con le altre figure professionali.

Art. 5. Il menù giornaliero comprende:

Colazione (dalle 08.00 alle 9.00 circa)

- ☐ Caffè, latte, thè, yogurt, biscotti, fette biscottate e frutta.

Pranzo (dalle 11.30 alle 12.30 circa) **e Cena** (dalle 17.30 alle 18.30 circa)

Scelta tra:

- ☐ 2 primi piatti a base di pasta, riso o minestra
- ☐ 1 secondo piatto a base di carni rosse, bianche, uova e pesce, contorni vari (1 cotto ed 1 crudo)
- ☐ frutta e/o dolce
- ☐ acqua

- Art. 6.** Il menu "giornaliero" viene reso noto a tutti gli Ospiti mediante esposizione nelle sale da pranzo. Le pietanze vengono distribuite in funzione della capacità dell'ospite di assumere il pasto (normale, spezzettato, frullato, piatto unico, ecc.);
- Art. 7.** E' fatto divieto alle ospiti ed ai propri familiari di introdurre nell'Ente, senza autorizzazione, cibi e bevande di ogni genere in quanto possono avere controindicazioni per lo stato di salute dell'ospite, contrastare con le terapie in corso o non soddisfare le normative riguardanti la sicurezza alimentare. L'Ente declina ogni responsabilità in caso di assunzione di alimenti non forniti direttamente dall'Ente stesso;
- Art. 8.** La colazione, il pranzo e la cena sono servite nelle sale da pranzo. Il servizio in camera è previsto solamente quando lo richiede lo stato di salute dell'ospite su precise indicazione del personale sanitario;
- Art. 9.** Vengono distribuiti agli ospiti due volte al giorno, durante la mattinata e nel primo pomeriggio, caffè, tè e succhi indipendentemente da dove si trovino, al fine di garantire una sufficiente idratazione giornaliera.

ORARI

- Art. 10.** L'Ospite autosufficiente può entrare e uscire dalle ore 8.30 alle ore 19.30; dovranno comunque essere obbligatoriamente evitati comportamenti atti ad arrecare disturbo agli altri Ospiti, specialmente nelle ore di riposo. Egli potrà entrare ed uscire al di fuori degli orari previsti solamente previo accordo preso direttamente con il responsabile di reparto. L'Ospite (o il suo familiare) è tenuto ad avvisare preventivamente e tempestivamente il reparto e/o l'infermiere per qualsiasi assenza anche se circoscritta al solo pranzo o alla sola cena.
- Art. 11.** I familiari possono recare visita agli ospiti nelle seguenti fasce orarie:
- *mattino:* dalle 8.30 alle 11.30
 - *pomeriggio:* dalle 15.00 alle 18.00
- Altri orari devono essere concordati con il Coordinatore della struttura, che darà istruzioni affinché non si creino situazioni di disturbo alle varie attività assistenziali in corso.
- Art. 12.** L'uscita dell'Ospite non autosufficiente verrà richiesta tramite un apposito modulo (M-DIM.3) da compilarsi obbligatoriamente presso l'ambulatorio o l'ufficio del Coordinatore. Contestualmente alla firma dell'autorizzazione, l'accompagnatore deve ritirare anche le terapie.
- Art. 13.** Vige l'obbligo del silenzio, cui l'Ospite (o familiare autorizzato) deve adeguarsi, nei seguenti orari:
- a) Nei locali di comune utilizzo dalle ore 20.00 della sera alle ore 7.00 del mattino;
 - b) Nelle stanze e nelle zone notte dalle ore 12.30 alle ore 14.00 pomeridiane e dalle ore 20.00 serali alle ore 7.00 del mattino;

ASSISTENZA

- Art. 14. Attività:** All'interno della struttura le prestazioni socio-sanitarie e riabilitative sono esclusivamente svolte da personale incaricato dall'Ente; vengono definite e pianificate in

sede di U.O.I e formalizzate con l'emissione del Piano di Assistenza Individualizzato. La giornata dell'ospite viene divisa in tre momenti (mattino-pomeriggio-notte) con attività programmate o non programmate ("al bisogno"), giornaliere e periodiche.

La giornata tipo è la seguente:

Attività		Giornaliera	Periodica		Responsabilità esecuzione			Orario
			P	NP	OSS	INF	Altri	
MATTINO	Alzata e Igiene	☒			☒			6.00-8.00
	COLAZIONE	☒			☒			8.00-9.00
	Riordino camera e bagno	☒			☒			8.30-11.00
	Controllo situazione sanitaria	☒				☒		7.00-11.00
	Attività riabilitativa fisioterapica		☒				☒	8.30-11.30
	Attività riabilitativa logopedica		☒				☒	8.30-11.30
	Attività psicologica		☒				☒	8.30-11.30
	Attività ricreative	☒			☒		☒	8.30-11.30
	Bagno assistito		☒		☒			6.00-11.30
	PRANZO	☒			☒	☒		11.30-12.30
	Accompagnamento per riposo pomeridiano	☒			☒			12.30-14.30
POMERIGGIO	Alzata e igiene pomeridiana	☒			☒			14.00-15.00
	Attività riabilitative varie (FKT-LOG-PSI)		☒				☒	15.00-17.00
	Attività ricreative	☒			☒			15.00-17.00
	Assistenza religiosa	☒					☒	17.00-17.30
	CENA	☒			☒	☒		17-30.19.00
SERA	Accompagnamento a letto	☒			☒			18.30-20.00
	Sorveglianza notturna	☒			☒	☒		22.00-6.00

N.B.: la somministrazione dei farmaci avviene secondo il piano terapeutico

Art. 15. Trasporti: L'Ente non effettua trasporti. È compito dei familiari provvedere all'accompagnamento degli Ospiti nei seguenti casi:

- visite specialistiche presso i presidi Ospedalieri e comunque esterne alla struttura.
- per qualsiasi altra necessità di spostamento dell'Ospite all'esterno della struttura.

Nel caso i familiari delegassero l'Ente a provvedervi, il relativo costo di trasporto, opportunamente documentato, verrà addebitato all'ospite fatto salvo quelli a carico dell'ULSS7.

Art. 16. In caso di ricovero presso presidi ospedalieri o presso altre strutture esterne, non vengono messi a disposizione gli eventuali ausili in dotazione dell'Ospite interessato. È compito delle strutture esterne provvedere in proprio alla fornitura degli eventuali e necessari ausili.

GUARDAROBA

Art. 17. L'ospite all'atto dell'ingresso deve disporre di un corredo personale sufficiente e decoroso che dovrà essere mantenuto nell'arco temporale della degenza, integrato secondo necessità ed in relazione alle variazioni del livello di autonomia dello stesso, su specifica richiesta del Coordinatore o dell'Operatore Socio Sanitario di reparto. E' cura dei familiari provvedere al cambio stagionale del guardaroba.

Art. 18. Tutti i capi del guardaroba devono essere contrassegnati al momento dell'entrata con il numero comunicato dall'Ente seguendo le istruzioni in merito fornite nella fase di accettazione col modulo Dati Alloggio (all. n.5). L'applicazione su ciascun capo di abbigliamento del numero assegnato e relativo inventario, è a carico dei familiari. I familiari sono tenuti a controllare periodicamente la biancheria per l'eventuale sostituzione degli indumenti usurati. I capi di vestiario vanno sempre consegnati al Coordinatore o, in sua assenza, all'Operatore Socio Sanitario del reparto. In caso di distacco e smarrimento delle etichette contenenti il codice, viene fatto presente che i capi di biancheria privi di numero sono tenuti in visione ed a disposizione dei familiari presso il guardaroba per un periodo di 30 giorni. In questo modo i familiari potranno identificare e ritirare il vestiario di loro proprietà. L'Ente non risponde in caso di smarrimento di vestiario privo di numerazione.

Art. 19. Onde evitare eventuali spiacevoli inconvenienti, si invitano i familiari a provvedere loro stessi al lavaggio ed al trattamento dei capi delicati. Inoltre nel caso in cui il lavaggio della biancheria personale degli Ospiti risulti a carico dei familiari, essa, in presenza di sporco fisiologico o particolare, per motivi interni di igiene, sarà immediatamente inviata al servizio interno di lavanderia.

SERVIZI VARI

Art. 20. Servizio audio televisivo: agli Ospiti, nelle proprie stanze, è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi usufruendo dell'antenna centralizzata: l'installazione degli stessi dovrà essere concordata con i responsabili di reparto e con il tecnico interno. L'uso di apparecchi audio visivi nelle proprie stanze è permesso esclusivamente con l'ausilio di cuffie e comunque nel rispetto dell'altrui quiete.

- Art. 21. Servizio di tesoreria:** L'Ente, su espressa autorizzazione dell'ospite e/o dei suoi familiari, può anticipare il costo di alcune spese (parrucchiera, farmacia, abbigliamento, ecc.) addebitandolo ogni fine mese e fornendone l'estratto conto. L'importo massimo anticipabile è di € 100 oltre il quale l'Ente sospende la richiesta di prestazioni.
- Art. 22. Lavaggio biancheria:** L'Ente provvede direttamente al lavaggio della biancheria personale esclusi i capi delicati e pregiati. Tutti i capi del guardaroba personale dovranno essere contrassegnati (art. 18) e, almeno la biancheria intima, forniti in cotone. I capi in lana e/o delicati non vengono lavati in struttura salvo i casi di eccessivo sporco. La fornitura ed il lavaggio di lenzuola, coperte ed asciugamani, è a carico dell'Ente.
- Art. 23. Igiene personale:** L'ente fornisce tutto il necessario per l'igiene personale (sapone, shampoo, ecc.) escluso crema da barba, lamette, contenitore-disinfettante-pasta per la protesi dentale. Su richiesta, l'Ente provvede all'acquisto addebitandone la spesa all'ospite.
- Art. 24. Medico personale:** Gli ospiti non autosufficienti convenzionati avranno il medico assegnato dall'ULSS. Gli altri ospiti manterranno il proprio medico di base, di cui dovranno fornire obbligatoriamente il nominativo, salvo farsi assegnare come MMG, se disponibile, il medico convenzionato con la struttura.
- Art. 25. Approvvigionamento farmaci:** L'Ente effettua il servizio di approvvigionamento dei farmaci per tutti gli ospiti salvo addebitarne il costo a quelli non convenzionati con l'ULSS.
- Art. 26. Trasporti per visite specialistiche** (urgenti e prenotate): L'Ente gestisce tutte le prenotazioni di visite specialistiche e, qualora i familiari fossero impossibilitati, provvede anche al trasporto addebitando la spesa all'ospite (rif. art. 15).
- Art. 27. Servizio di fisioterapia:** L'Ente fornisce, fatto salvo per gli ospiti in convenzione temporanea ULSS 2, un servizio fisioterapico unicamente di tipo riattivo e non riabilitativo con programmi di lavoro di gruppo. Non sono previsti trattamenti personalizzati di riabilitazione salvo accordi particolari con la Direzione; questo eventuale servizio supplementare è a pagamento.

RAPPORTI CON IL PERSONALE

- Art. 28.** Nell'interesse di garantire a tutti gli Ospiti una pronta attenzione alle loro esigenze, ai loro bisogni ed alle loro richieste in un clima di uguaglianza ed imparzialità, vengono qui di seguito elencate alcune indispensabili norme comportamentali interne:
- L'Ospite e/o i suoi familiari non possono né devono pretendere alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio contemplato nella Carta dei Servizi;
 - L'Ospite e/o i suoi familiari non devono erogare alcun tipo di donazione al personale al solo fine di ottenere trattamenti di favore;
 - L'Ospite e/o i suoi familiari devono mantenere con il personale di servizio rapporti di reciproco rispetto, collaborazione e comprensione;
 - L'ospite e/o i suoi familiari potranno segnalare eventuali disservizi e lamentele nei modi e nelle forme previste dal successivo art. 60.

NORME DI COMPORTAMENTO DI INTERESSE GENERALE

Si informano gli Ospiti e/o i loro familiari sul dovuto rispetto di alcune norme comportamentali indispensabili per tutelare la tranquillità, la sicurezza e l'incolumità fisica di loro stessi e di tutto il personale che opera nella struttura e per impedire altresì eventuali danni alle strutture:

Art. 29. In base alle vigenti disposizioni di legge sul fumo (legge 11 novembre 1975, n° 584 – D.P.C.M. 14 dicembre 1995, Art. 1 – legge 16 gennaio 2003, n° 3, Art. 51, Decreto Lgs. n. 6 del 12 gennaio 2016 che recepisce la Direttiva europea 2014/40/UE) si informa che è severamente vietato fumare all'interno degli ambienti.

Art. 30. Agli Ospiti ed ai familiari è severamente vietato tenere nelle stanze:

- a) qualsiasi attrezzatura o materiale alimentato a gas o ad energia elettrica (sono permesse esclusivamente radioline, cellulari e televisori), in modo da evitare che, un loro errato uso o malfunzionamento, possa avere serie conseguenze;
- b) animali

Art. 31. L'Ospite deve evitare con il massimo impegno, tutto ciò che possa arrecare disturbo ai vicini di stanza.

Art. 32. L'accesso alla sala da pranzo è consentito solamente nelle fasce di orario stabilite per colazione, pranzo e cena.

Art. 33. E' vietata l'asportazione dalle sale da pranzo di alimenti. È altresì vietata l'asportazione dai locali di comune utilizzo di ogni cosa che ne costituisca il corredo.

Art. 34. E' vietato introdursi nelle cucine, nelle dispense, nei guardaroba, nei magazzini, nei sotterranei ed in altri locali diversi da quelli destinati all'uso degli Ospiti.

Art. 35. L'uso dell'ascensore, oltre al rispetto delle norme vigenti, richiede una particolare attenzione ed in particolare:

- Non si deve bloccare il pulsante quando l'indicatore segna "occupato";
- Non si deve entrare in cabina in numero di persone o con carichi superiori a quelli permessi e ben evidenziati;
- Non si deve tentare di aprire la porta prima che la cabina stessa si sia definitivamente fermata al piano;
- E' vietato e viene impedito l'uso dell'ascensore a persone che non siano in grado di eseguire le necessarie manovre;

Art. 36. All'ospite è proibito:

- stendere alle finestre capi di biancheria.
- tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali quando possono risultare pericolosi per le persone che transitano nella zona sottostante.
- gettare immondizie, rifiuti, acqua o altro dalle finestre.
- vuotare nel water, bidet o lavabo qualsiasi materiale solido tale da otturare le condutture.

Art. 37. All'ospite è assicurata la piena libertà di idee politiche e religiose.

- Art. 38.** L'ospite autosufficiente può entrare, uscire e ricevere visite in ogni ora del giorno evitando di arrecare disturbo agli altri ospiti compatibilmente con le limitazioni poste dagli artt. 10-11-12-13.
- Art. 39.** L'uscita dell'ospite non autosufficiente dev'essere richiesta ed autorizzata dal Medico, Infermiere o Coordinatrice (rif. art. 12). L'Ente declina ogni responsabilità per fatti di qualsiasi natura e genere dovessero succedere all'ospite al di fuori della struttura.
- Art. 40.** Gli ospiti devono mantenere un contegno corretto sia nei confronti degli addetti ai servizi, sia tra loro. Sono comunque proibiti il turpiloquio, l'ubriachezza, giochi di denaro ed altri atteggiamenti che possano dar adito a contese o creare disagio alla comunità.
- Art. 41.** L'ospite deve rispettare le norme di civile convivenza e tutelare la propria ed altrui intimità, evitando tutto ciò che può recare disturbo (sbattere la porta, trascinare sedie, battere i tacchi, tenere alto il volume degli apparecchi radio- televisivi, ecc.). Il personale di servizio vigila ed informa il Coordinatore responsabile dei servizi sul mancato rispetto di quanto sopra stabilito.

CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE

- Art. 42.** L'Ente al fine di tutelare i beni dell'Ospite, quando questi non sia in grado di disporre responsabilmente, permetterà l'asportazione (esclusa quella temporanea) di cose di sua proprietà solo alla persona referente o comunque in presenza della stessa.
- Art. 43.** L'Ente non assume responsabilità per gli oggetti preziosi e di valore conservati negli alloggi dagli ospiti e declina ogni responsabilità per danni o mancanze che possano derivare, senza sua colpa, a detti oggetti. Se richiesto, l'ente offre gratuitamente il servizio di custodia.
- Art. 44.** L'Ente non assume responsabilità per le varie protesi personali (protesi dentarie, protesi acustiche, occhiali, ecc. ecc.) che l'ospite, per il suo stato di salute, perda, rompa o danneggi a meno che ciò non sia direttamente imputabile al personale. In questo caso, l'eventuale rimborso sarà proporzionato al valore del momento.

DIMISSIONI ED ALLONTANAMENTO DEGLI OSPITI

- Art. 45.** L'Ospite può disdire l'alloggio alla direzione con un preavviso di almeno 15 giorni compilando l'apposito modulo (M-DIM.4)
- Art. 46.** L'Ente può decidere di allontanare l'Ospite con provvedimento di urgenza nei seguenti casi:
- a) l'Ospite mantenga una condotta seriamente incompatibile con la vita comunitaria ed una cattiva condotta morale;
 - b) l'Ospite o i suoi familiari, commetta gravi infrazioni al presente *Regolamento Interno*;
 - c) l'Ospite sia moroso nel pagamento di n. 2 rette consecutive;
 - d) Venga colpito da grave infermità o malattia non curabile presso l'Ente.

Art. 47. In caso di dimissione o di decesso dell'Ospite o su richiesta dei familiari e comunque in presenza del referente ufficiale, saranno consegnati ai parenti aventi diritto gli effetti personali e quanto altro risulti di proprietà dell'Ospite. Sarà altresì redatto un elenco dei beni ritirati dove in calce il referente o altra persona legittimata a farlo apporrà la propria firma.

Art. 48. In caso di decesso o dimissione dell'Ospite, la stanza viene liberata degli effetti personali entro il giorno successivo tenendoli a disposizione in apposito magazzino.

RETTE

Art. 49. Le rette vengono annualmente definite e deliberate dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente; vengono comunicate agli ospiti o familiari per iscritto e pubblicate sul sito aziendale www.fsa-onlus.it

Art. 50. La retta giornaliera si compone di 2 quote:

- **Quota alberghiera (o sociale)**, per tutti gli ospiti residenziali;
- **Quota sanitaria**, in aggiunta alla quota alberghiera, qualora l'ospite entri o diventi non autosufficiente. (Il grado di autosufficienza viene determinato al momento dell'entrata e monitorato successivamente, attraverso il punteggio della scheda SVAMA della U.O.I interna). La quota sanitaria è a carico:
 - Se ospiti con IDR: della Regione
 - Se ospiti senza IDR: dell'ospite con una maggiorazione legata al punteggio della scheda SVAMA (come da listino)

Art. 51. Il pagamento della retta decorre dal giorno dell'entrata e fino al giorno antecedente a quello di uscita. L'ospite deve liberare la stanza entro le ore 10.00 del giorno di uscita; in caso contrario verrà addebitato. In caso di decesso, la retta decorrerà fino a quel giorno purché l'alloggio venga liberato entro 1 gg.; contrariamente verranno addebitate tutte le giornate per le quali l'Ente non ha potuto usufruire della stanza.

Art. 52. L'Ospite è tenuto a versare la retta mensile posticipata entro il giorno 5 del mese successivo ed a saldare al tempo stesso, le eventuali spese extra addebitate.

Art. 53. La retta dà diritto a godere del vitto, dell'alloggio, e di tutti i servizi assistenziali, riabilitativi e generali predisposti dall'Ente ed evidenziati sulla Carta dei Servizi.

Art. 54. Nel caso di assenza giustificata o ricovero ospedaliero, l'ospite avrà diritto a una riduzione del 25% della retta.

Art. 55. La retta giornaliera applicata è sempre riferita al grado di autosufficienza ed alla tipologia dell'alloggio e viene desunta dal listino in vigore al momento dell'entrata: *essa è suscettibile di variazione in qualsiasi momento per effetto dell'aumento del costo vita e/o per le mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite.*

Art. 56. Al pagamento delle rette e di quant'altro previsto dal presente regolamento restano obbligati in solido tutti i *firmatari del Contratto di Accoglienza*.

Art. 57. L'Ente potrà revocare eventuali abbuoni o sconti goduti sulla retta qualora siano stati ottenuti con dichiarazioni non veritiere e di ottenerne il rimborso.

ASSISTENZA PRIVATA AGLI OSPITI

Art. 58. L'Ente accetta al proprio interno l'opera di assistenti privati/e su volontà espresse dagli ospiti e/o dai parenti, con spese e responsabilità a loro carico, nell'esclusivo interesse del benessere psico-fisico degli anziani. Coloro che intendono avvalersi di tale ausilio devono presentare una richiesta scritta all'Assistente Sociale (su modulo prestampato) ove vengono specificati i dati anagrafici dell'assistente privato, i suoi obblighi e, nel caso di extra-comunitario, il possesso di regolare permesso di soggiorno. La direzione valuterà le domande e autorizzerà, tramite l'apposito modulo (Mod. M-ACC.4), la presenza di tali figure compatibilmente alle esigenze ed all'organizzazione dei reparti. L'opera degli assistenti esterni, che non può interferire nell'organizzazione del lavoro dell'Ente, deve improntarsi su norme di correttezza di comportamento, discrezione, riservatezza e rispetto delle regole dell'Ente ed in particolare:

- a) I compiti consentiti agli assistenti privati sono i seguenti: conversazione, lettura, aiuto nella deambulazione, accompagnamento in passeggiate, imbocco degli Ospiti in assenza di eventuali problemi particolari e quant'altro possa ravvivare la giornata dell'ospite.
Sono escluse le mansioni proprie dell'operatore socio-assistenziale, unica figura destinata esclusivamente a tali compiti: imbocco degli Ospiti con particolari problemi, igiene personale e cura della persona fisica in genere.
- b) L'accesso nei reparti, allo scopo di svolgere le attività consentite, è ammesso nelle seguenti fasce orarie: 8.30 - 11.30 / 15.00 - 18.00
In ogni caso l'assistente privato può accedere al reparto solo negli orari concordati e specificatamente dichiarati nell'apposito modulo compilato dal familiare di riferimento.
- c) E' fatto obbligo di avvisare l'Infermiere professionale ogni qualvolta ci si allontana dal reparto con l'Ospite, specificando il luogo in cui lo stesso viene portato.
Se l'accompagnamento avviene all'esterno dell'Ente, è necessario un permesso controfirmato dall'Infermiere professionale (Mod. M-DIM.3).
- d) Non è consentita alcuna variazione alla dieta o alla terapia farmacologica dell'Ospite.
- e) E' vietato l'ingresso dell'assistente in tutti i luoghi privati dell'Ente riservati solamente al personale.
- f) Gli assistenti privati sono tenuti a rispettare le norme igieniche adottate dalla struttura.
- g) All'interno dell'Ente è fatto obbligo di portare un cartellino di riconoscimento (distintivo, nome e cognome) fornito dall'Ente.
- h) Non sono ammesse sostituzioni fra assistenti privati se non previa comunicazione del referente dell'Ospite e successiva autorizzazione della direzione.
- i) Per l'ammissione degli assistenti privati, la direzione dell'Ente, può richiedere un certificato redatto dal proprio Medico curante, comprovante l'assenza di malattie infettive e diffusive pregiudizievoli allo svolgimento dell'attività assistenziale.
- j) Il familiare referente dell'Ospite garantisce l'integrità morale e psicofisica dell'assistente privato.

- k) Non è consentito svolgere attività di assistenza privata contemporaneamente a più anziani.
- l) L'Ente, per motivi di correttezza e trasparenza, preclude la possibilità di svolgere, all'interno delle proprie strutture, l'attività di assistenza privata alle seguenti persone:
 - Dipendenti o collaboratori
 - Parenti di I° e II° grado di personale dipendente
 - Familiari di Ospiti
 - Ex dipendenti
- m) La direzione per gravi o ripetitive trasgressioni alle regole sopra enunciate o in mancanza dei requisiti obbligatori richiesti, potrà richiedere l'allontanamento anche immediato dell'assistente privato.

RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI

Art. 59. In conformità alle linee guida ed alle disposizioni della Regione Veneto favorevoli a migliorare ed a garantire i rapporti tra i soggetti gestori dei servizi e quelli che direttamente o indirettamente li utilizzano, per ottimizzare e rendere sempre più trasparenti i rapporti interni con gli Ospiti, per favorire inoltre la partecipazione degli utenti alle importanti scelte dell'Amministrazione dell'Ente, la Direzione, consapevole che attraverso la collaborazione, la partecipazione, i suggerimenti e le proposte dell'utenza non possono che migliorare sia i servizi erogati che le risposte alle attese degli Ospiti e dei loro familiari, in data 28 febbraio 2007 ha predisposto *lo Statuto Regolamentare* per l'elezione ed *il funzionamento del Comitato degli Ospiti e/o dei loro familiari* definendone finalità, composizione, funzionamento e durata.

Nel rispetto dei valori etici, volti alla tutela dell'integrità, della dignità e del rispetto innanzitutto degli Ospiti ma anche dei familiari e degli operatori dell'Ente, l'Ente sostiene e chiama il Comitato a:

- **Collaborare** alle attività dell'Ente;
- **Promuovere** ed assicurare agli Ospiti ed alle loro famiglie una esauriente e tempestiva diffusione delle informazioni ricevute dall'Ente e relative alla vita interna della struttura ed alle politiche sociali locali, regionali e nazionali a favore degli anziani;
- **Fornire** all'Ente, in un contesto di reciproca collaborazione, suggerimenti, proposte e segnalazioni atte a migliorare la qualità e la consistenza dei Servizi erogati, nonché a risolvere o ad eliminare l'insorgere di eventuali problemi o disfunzioni;
- **Promuovere** nuove iniziative sociali, ricreative e culturali interne ed esterne finalizzate a migliorare la qualità della vita degli Ospiti;
- **Collaborare** con la direzione dell'Ente, con gli Ospiti e con il personale della struttura per instaurare e migliorare i reciproci rapporti di solidarietà, di amicizia e di comprensione;
- **Partecipare** alle fasi di concertazione previste dalle normative vigenti in materia di servizi socio – sanitari;

Il regolamento del nuovo organo di rappresentanza degli Ospiti e dei loro familiari è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta.

RECLAMI

Art. 60. Eventuali situazioni giudicate o ritenute disservizi da parte del personale dovranno essere segnalate per iscritto compilando l'apposito modulo (da richiedere presso gli uffici amministrativi). Ricordiamo che l'Ente risponde solo per l'operato di tutte le figure tranne che per i medici (che dipendono dall'ULSS). In questo caso la segnalazione andrà indirizzata direttamente all'ULSS 2 e per conoscenza alla Fondazione Santa Augusta Onlus.