



**CENTRO SERVIZI PER ANZIANI
“dr. Piergiorgio Sbardella”
di Mel**

**CENTRO SERVIZI PER ANZIANI
“Madonna della Salute”
di Trichiana**

REGOLAMENTO INTERNO

Rev. 0 del 04.10.2016

ESSEPIUNO SERVIZI srl – ente partecipato dai Comuni di Mel e Trichiana

Sede Legale: Quartiere Europa, 5 - 32026 Mel (BL)

Capitale Sociale € 20.000,00 i.v. - C.F./P. I. 00995760253

t: 0437-540411 – f: 0437-540446 – info@essepunoservizi.it – info@pec.essepunoservizi.it

1. **PREMESSA**

Il presente Regolamento Interno, insieme alla Carta dei Servizi, ha lo scopo di definire e completare le regole di convivenza necessarie a tutelare gli interessi degli ospiti e permettere alla Essepiuno Servizi Srl, società che gestisce i Centri Servizi per l'Anziano di Mel e Trichiana, di compiere la propria missione nell'ambito dei servizi di assistenza residenziale per anziani autosufficienti e non autosufficienti e di operare in un clima di trasparenza e organizzazione necessari per il benessere di tutte le parti interessate (Ospiti, Familiari, Dipendenti, Ente, Comunità, ecc).

L'accesso ai servizi residenziali offerti agli anziani prevede pertanto la presa visione e l'accettazione di quanto contenuto nel presente Regolamento Interno e nella Carta dei Servizi. Il presente Regolamento potrà essere integrato o modificato in qualsiasi momento dalla Direzione.

2. **ACCOGLIMENTO**

Prima di usufruire dei servizi l'utente è tenuto a:

- Firmare la sottoscrizione degli impegni reciproci, tenendo conto e accettando interamente quanto previsto dal Regolamento Interno e dalla Carta dei Servizi.
- Far sottoscrivere l'impegno di garanzia al pagamento della retta da parte di un Garante.
- Concordare la data di assegnazione dell'alloggio al fine della decorrenza della retta. In caso di rinuncia al servizio, la decisione deve essere comunicata alla Essepiuno Servizi srl. La retta viene comunque corrisposta dal giorno di sottoscrizione del contratto al giorno di arrivo della rinuncia formale (AR, RM,PEC)
- Munirsi di un adeguato corredo personale. Il rinnovo del corredo personale spetta all'Ospite o a chi lo rappresenta. E' responsabilità dei parenti provvedere a contrassegnare gli indumenti con il codice assegnato all'ospite dall'organizzazione al momento dell'entrata; ogni capo aggiunto in seguito al corredo iniziale deve continuare ad essere contrassegnato con lo stesso codice. E' responsabilità dei parenti provvedere personalmente al lavaggio in caso di capi di vestiario particolarmente delicati
- Comunicare e consegnare i dati necessari per la pratica amministrativa, compresi i nomi, gli indirizzi e i numeri telefonici delle persone di riferimento.

3. **ALLOGGIO**

L'alloggio sarà assegnato a giudizio insindacabile della Direzione; detto posto potrà essere modificato solo previa decisione della Direzione. La Direzione ha facoltà di trasferire l'Ospite, previa comunicazione anche solo verbale alla famiglia o al garante, in una stanza diversa da quella assegnata all'ingresso, qualora ciò sia dovuto a esigenze di servizio e/o mutati bisogni

assistenziali dell'Ospite. Per la struttura di Trichiana tale trasferimento può avvenire anche dai Mini-Alloggi alla Casa di Soggiorno.

L'Ospite si impegna a:

- Osservare le regole di igiene dell'ambiente e in particolare la pulizia e il decoro dell'alloggio;
- Mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate.
- Non introdurre apparecchiature di qualsiasi tipologia senza il consenso espresso della Direzione.
- Segnalare l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio;
- Non intervenire sulle apparecchiature con personale esterno alla struttura.
- Consentire al personale di servizio di entrare nell'alloggio per provvedere a pulizie e controlli.

L'Ospite potrà, nei limiti delle possibilità della Struttura e compatibilmente con le esigenze altrui:

- Arredare le pareti con fotografie e quadri personali e sistemare propri soprammobili, con l'assenso della Direzione e degli eventuali compagni di stanza;
- Usare proprio apparecchio radio e TV, purché non arrechi disturbo agli altri residenti: è consigliato l'uso delle cuffie;
- Tenere vasi di fiori o piante, purché in numero non eccessivo e non ingombrante, né costituenti pericolo per terzi.

4. VITTO

La confezione dei pasti è effettuata in base a tabelle dietetiche concordate con il Servizio Sanitario. E' fatto assoluto divieto di introdurre cibi o bevande che possano influire sul regime dietetico prescritto per le eventuali patologie (es. Ospiti diabetici o disfagici).

Per motivi di igiene e profilassi è vietato introdurre alimenti a base di uova, latte, panna, crema, torte o altra preparazione alimentare che richieda conservazione controllata e refrigerata.

Diete particolari o integratori devono essere giustificati da apposita prescrizione del medico curante. Le diete particolari prescritte all'Ospite vanno comunicate al servizio infermieristico, che provvederà a comunicarle alla cucina; esse potranno essere gratuite o a pagamento, secondo il parere della Direzione.

I pasti sono serviti in sala da pranzo oppure in stanza qualora vi sia una necessità sanitaria.

L'Ospite deve rispettare l'orario dei pasti e comunicare sempre tempestivamente l'eventuale assenza al pasto per qualsivoglia motivo.

I posti nella sala da pranzo sono assegnati dalla Direzione; in caso di necessità operativa la Direzione si riserva la possibilità di variare in modo temporaneo o definitivo il posto assegnato.

In sala da pranzo sono autorizzati ad accedere il personale in servizio e gli Ospiti; l'accesso di altre persone, se necessario (es.: assistenza funzionale al pasto), va concordato con gli infermieri in turno.

L'introduzione di qualsiasi preparato alimentare va concordato con il personale infermieristico.

5. RETTA

La retta giornaliera applicata è deliberata dal Comune di Mel per il Centro Servizi di Mel e dal Comune di Trichiana per il Centro Servizi di Trichiana, è facoltà delle Amministrazioni Comunali, su proposta della Essepiuno Servizi srl, variare annualmente le tariffe in base alla variazione dei costi.

La Essepiuno Servizi srl ha la facoltà di variare la retta in corso d'anno, previa comunicazione scritta all'Ospite e/o ai suoi Familiari, all'aggravarsi delle condizioni assistenziali dell'Ospite (variazione del profilo S.V.A.M.A.).

La retta mensile deve essere corrisposta tassativamente entro il giorno quindici (ovvero la scadenza indicata in fattura) del mese successivo a quello di competenza

Il pagamento può essere effettuato tramite bonifico bancario o versamento diretto sul conto corrente bancario della Essepiuno Servizi srl; può altresì essere attivato presso i nostri uffici amministrativi un ordine permanente di addebito automatico SEPA a favore della Essepiuno Servizi srl. Non sono accettati pagamenti in contanti o assegni presso gli Uffici Amministrativi.

L'Ospite può avvalersi, oltre al vitto e all'alloggio, di tutti i servizi generali e collettivi descritti nella Carta dei Servizi. Qualora l'Ospite non usufruisca della colazione, del pranzo e/o della cena non avrà diritto ad alcuna riduzione di retta.

Qualora l'Ospite si assenti per ricovero ospedaliero, è prevista una riduzione di euro 7,00 della retta dal primo giorno di degenza. Tale riduzione non verrà applicata il giorno di

ricovero e il giorno di dimissione ospedaliera. Non sono previste riduzioni di tariffa a seguito di altre tipologie di assenza.

Per il Centro Diurno, qualora l'ospite non usufruisca del servizio per periodi programmati o per ricoveri ospedalieri (previa comunicazione alla Direzione), non verrà addebitata alcuna retta. In caso di assenza non programmata dovrà corrispondere la retta relativa al mantenimento del posto.

L'Ospite deve avvalersi di un referente per gli obblighi derivanti dal contratto di residenza, il quale si impegna a provvedere personalmente al pagamento di quanto dovuto.

Al mancato rispetto del termine di pagamento dell'intero corrispettivo per due mesi consecutivi potranno essere deliberate le dimissioni dell'Ospite e attivato il recupero legale delle somme dovute maggiorate dei relativi interessi.

E' previsto un periodo di prova di 30 giorni dalla data di ingresso dell'Ospite al fine di verificare le effettive compatibilità di convivenza. Nel caso emergano incompatibilità di convivenza, tali da rendere necessaria la risoluzione del contratto entro il periodo di prova, l'ospite dovrà comunque corrispondere la retta concordata.

Sono esclusi dalla retta farmaci, protesi, ausili a carattere sanitario che sono eventualmente forniti dal Servizio Sanitario Nazionale secondo le normative vigenti.

Sono esclusi dalla retta i costi collegati a soggiorni, viaggi esterni al servizio, accompagnamenti specifici, trasporti.

Sono esclusi dalla retta i servizi di parrucchiera/barbiere, callista, podologo.

In caso di dimissioni o trasferimento presso altra struttura o decesso, la retta verrà addebitata comprendendo il giorno di dimissione o trasferimento o decesso.

6. REGOLE COMPORTAMENTALI

E' fatto divieto di ospitare nel proprio alloggio, anche per una sola notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela e di amicizia del residente; eventuali eccezioni alla presente norma possono essere autorizzate solo dalla Direzione.

È fatto divieto assoluto a tutti gli Ospiti di tenere nell'alloggio bevande alcoliche o qualsiasi tipo di arma, anche se munita di autorizzazione di Pubblica Sicurezza.

L'uso dei locali collettivi deve avvenire nel massimo rispetto delle normali regole di buona convivenza e nel rispetto di quanto disposto dalla Direzione.

È fatto divieto di asportare dalla struttura oggetti, cibi, biancheria, senza preventiva autorizzazione della Direzione.

L'Ospite è tenuto a risarcire alla Direzione i danni arrecati alla Struttura per propria incuria o trascuratezza.

L'Ospite è libero di ricevere visitatori negli orari esposti in ciascun Centro Servizi e sempre nel rispetto del corretto svolgersi delle attività assistenziali, evitando di recare disturbo agli altri Ospiti, specialmente nelle ore di riposo. Eventuali estensioni dell'orario devono essere autorizzate dal personale infermieristico.

È fatto divieto agli Ospiti e ai loro visitatori di svolgere attività di carattere assistenziale e di supporto agli altri Ospiti se non espressamente concordate con il personale infermieristico.

L'Ospite e i visitatori si impegnano ad osservare le seguenti regole di comportamento:

- Aver cura di non disturbare nei seguenti orari: dalle 13.00 alle 15.00 e dalle 20.00 alle 7.00;
- Non arrecare molestia e/o disturbo agli altri Ospiti e in genere evitare comportamenti incompatibili con la vita comunitaria;
- Non stendere i capi di biancheria alle finestre e nei servizi comuni;
- Non tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali quando siano pericolosi per le persone che passano o sostano sotto le finestre;
- Non ospitare animali di qualsiasi specie nelle camere e/o all'interno della Struttura;
- Non utilizzare fornelli e/o stufe di qualsiasi tipo, se non messe a disposizione dalla Struttura;
- Non usare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo;
- Non gettare immondizie, rifiuti o acqua dalle finestre;
- Non vuotare nel water, nel bidet o nel lavandino qualsiasi materiale non idoneo, tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- Non fumare nei locali interni alla struttura;
- Non conservare all'interno della stanza generi alimentari deperibili;

7. RAPPORTI CON IL PERSONALE

L'ospite ha il diritto di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità, delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose.

Gli operatori sono impegnati a prestare attenzione alle richieste degli anziani ed ai loro problemi, e li assistono tutelando la riservatezza e la privacy.

L'ospite ha il diritto di ottenere informazioni sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile semplice e chiaro. In caso di incapacità dell'Ospite tali informazioni devono essere rese al familiare di riferimento.

L'Ospite:

- deve mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione;
- nel caso in cui debba avanzare richieste straordinarie o far presente inadempienze nel servizio può avvalersi della segnalazione dei reclami o rivolgersi al personale della Struttura;
- gode di libertà di entrata e uscita nel rispetto degli orari e dell'organizzazione interna della Struttura dandone preventiva comunicazione, in forma scritta sull'apposita modulistica, al personale infermieristico.
- per motivi organizzativi, in caso di assenza per pranzo e/o cena, è opportuno avvisare il personale infermieristico il giorno precedente a quello dell'uscita..

8. TUTELA DELLA PROPRIETÀ DELL'OSPITE

L'organizzazione e il personale hanno grande cura della proprietà dell'Ospite, quando esse siano utilizzate o oggetto di lavorazioni all'interno della struttura, siano esse materiali e/o intellettuali.

L'organizzazione si impegna a dare comunicazione immediata all'Ospite qualora le sue proprietà dovessero essere danneggiate o smarrite durante la loro custodia all'interno della struttura.

L'Ospite è libero di tenere presso di sé denaro, oggetti di valore o preziosi, ma la Direzione non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui il denaro o gli oggetti di valore in custodia dell'Ospite vengano a mancare.

La Direzione declina ogni responsabilità in caso di smarrimento di protesi (es. acustiche o dentarie) causato da comportamenti o iniziative autonome riconducibili all'Ospite.

La Direzione fornisce un servizio di Economato, ossia di gestione di piccole somme di denaro, per gli Ospiti non autonomi e privi di una rete sociale nelle eventuali spese quotidiane. Non verrà in alcun caso anticipato denaro dalla Direzione, né forniti a credito i servizi di parrucchiera, callista, podologa ecc. in caso di esaurimento dell'importo affidato all'Educatore delegato.

Il ritiro delle proprietà degli Ospiti deceduti dovrà essere fatto entro una settimana dalla data del decesso; trascorso tale periodo, la Essepiuno Servizi srl non garantirà più la reperibilità degli effetti non ritirati.

9. COLLABORAZIONE CON I PARENTI

Al fine di fornire un servizio mirato e personalizzato, che tenga conto dei cambiamenti delle condizioni dell'ospite, è richiesta la collaborazione dei parenti attraverso un quotidiano scambio di informazioni con gli operatori in servizio.

È istituito presso ciascun C.S.A. e operante il "Comitato degli Ospiti e dei loro Familiari", che ha la funzione di collaborare con la Essepiuno Servizi srl per garantire la migliore qualità nell'erogazione del servizio e la piena e tempestiva diffusione delle informazioni agli Ospiti e alle loro famiglie.

È obbligatorio comunicare all'Organizzazione un recapito telefonico per comunicazioni urgenti.

10. DIMISSIONE E ALLONTANAMENTO DELL'OSPITE

La Direzione può allontanare l'Ospite dopo il secondo ammonimento con preavviso di 15 giorni qualora questi o un suo congiunto:

- Tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- Commetta gravi violazioni rispetto a quanto stabilito nel presente regolamento.
- Sia inadempiente nel pagamento rispetto ai termini delle disposizioni amministrative.

In caso di comportamenti gravi, la Direzione può allontanare l'Ospite con provvedimento d'urgenza.

L'Ospite può recedere dal contratto stipulato con preavviso scritto di 10 giorni; può recedere senza o con parziale preavviso corrispondendo la retta per i giorni di mancato preavviso, fatta eccezione per le dimissioni programmate.

La recessione dal contratto per trasferimento di un ospite dal C.S.A. "Madonna della Salute" di Trichiana al C.S.A. "dr. P. Sbardella" di Mel e viceversa non richiederà preavviso, essendo entrambi i Centri servizi per l'Anziano gestiti dalla Essepiuno Servizi srl, società partecipata dei comuni di Mel e Trichiana.

In caso di dimissione dell'ospite, i parenti dovranno provvedere tempestivamente al ritiro degli effetti personali del congiunto.