

CENTRO SERVIZI
SUORE FRANCESCANE MISS. DEL S. CUORE
Borgo Cavour, 42 Treviso



REGOLAMENTO INTERNO

Redazione a cura degli Avvocati Lucrezia Mardegan ed Elena Pozzebon in collaborazione con la Congregazione delle Suore Francescane Miss. del S. Cuore.

Copyright © 2024 - Avv. Lucrezia Mardegan e Avv. Elena Pozzebon.

Tutti i diritti sono riservati.



Sommario

REGOLAMENTO INTERNO: CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO

Titolo I - Costituzione del rapporto.....	1
<i>Capo I - Finalità ed obiettivi.....</i>	<i>1</i>
Art. 1 Presentazione della Struttura	1
Art. 2 Finalità del Regolamento	1
<i>Capo II - Criteri, modalità e requisiti di ammissione.....</i>	<i>2</i>
Art. 3 Ingresso dell'Ospite	2
Art. 4 Ospiti convenzionate con le Ulss della Regione Veneto	2
Art. 5 Documentazione	3
Art. 6 Assegnazione della stanza	4
Titolo II - Gestione del rapporto.....	4
<i>Capo I - Rapporti economici.....</i>	<i>4</i>
Art. 7 Retta.....	4
Art. 8 Garante.....	5
Art. 9 Termini di pagamento.....	5
<i>Capo II - Servizi forniti dalla Struttura.....</i>	<i>6</i>
Art. 10 Alloggio	6
Art. 11 Assistenza medico, infermieristica e riabilitativa.....	7
Art. 12 Vitto	8
Art. 13 Assistenza religiosa	8
Art. 14 Attività ricreative	8
Art. 15 Parrucchiera e podologa	9
Art. 16 Lavanderia e guardaroba.....	9
Art. 17 Servizio radio - televisione	9
Art. 18 Ascensore.....	9
<i>Capo III - Volontariato.....</i>	<i>10</i>
Art. 19 Volontariato	10

Titolo III - Le regole della vita comunitaria	10
<i>Capo I - Norme di comportamento.....</i>	<i>10</i>
Art. 20 Doveri e divieti per le Ospiti e per i loro visitatori.....	10
<i>Capo II - Il personale della Struttura.....</i>	<i>12</i>
Art. 21 Rapporti con il personale	12
Art. 22 Comportamenti del personale	12
Art. 23 Comunicazioni	13
Art. 24 Segnalazioni e reclami	13
<i>Capo III - Visite e uscite.....</i>	<i>14</i>
Art. 25 Regolamentazione delle visite	14
Art. 26 Regolamentazione delle uscite	15
<i>Capo IV - Disposizioni in materia di sicurezza.....</i>	<i>15</i>
Art. 27 Uso degli ascensori	15
Art. 28 Evacuazione in caso di emergenza	16
Titolo IV - Responsabilità civile.....	16
<i>Capo I - Custodia dei beni di proprietà dell’Ospite</i>	<i>16</i>
Art. 29 Custodia dei valori delle Ospiti	16
Art. 30 Custodia e consegna dei beni del defunto.....	17
<i>Capo II - Responsabilità del Centro Servizi.....</i>	<i>17</i>
Art. 31 Responsabilità.....	17
Art. 32 Copertura assicurativa	17
Titolo V - Estinzione del rapporto	17
<i>Capo I - Cause di estinzione.....</i>	<i>17</i>
Art. 33 Risoluzione	17
Art. 34 Recesso	18
Art. 35 Decesso dell’Ospite	18
<i>Capo II - Rilascio dell’alloggio.....</i>	<i>18</i>
Art. 36 Ripristino della stanza.....	19
Titolo VI: Disposizioni finali	19
Art. 37 Foro competente	19
Art. 38 Pubblicità del Regolamento	19
Art. 39 Carta Servizi	19
Art. 40 Privacy	19
Art. 41 Elezione di domicilio	20

REGOLAMENTO INTERNO: CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO

Titolo I - Costituzione del rapporto

Capo I - Finalità ed obiettivi

Art. 1 Presentazione della Struttura

Il “*Centro Servizi delle Suore Francescane Missionarie del Sacro Cuore*”, sito nello storico immobile di Borgo Cavour n. 42, a Treviso, di proprietà della Congregazione delle Suore Francescane Missionarie del Sacro Cuore, è un Ente privato di ispirazione cattolica, gestito dalla stessa Congregazione.

L’ambiente comunitario sereno e confortevole della Struttura rivolge la propria ospitalità a signore anziane non autosufficienti, bisognose di assistenza socio sanitaria e spirituale, fornendo loro molteplici servizi volti a soddisfare le esigenze della vita quotidiana.

L’esercizio delle attività sanitarie, socio sanitarie e sociali è stato autorizzato dalla Regione Veneto con deliberazione n. 908 del 5 luglio 2006, poi con autorizzazione all’esercizio DGR n. 422 del 31.10.2019 e con l’accreditamento DGR n.316 del 18.03.2021, prorogato con BUR a tutto il 2024 e fino a nuove disposizioni da parte della Regione Veneto.

Art. 2 Finalità del Regolamento

Il presente Regolamento disciplina le procedure di accoglimento delle Ospiti e gli aspetti fondamentali della loro permanenza presso il Centro Servizi.

Una particolare attenzione viene riservata alle norme di comportamento interne al Centro, in modo tale da favorire un rapporto di collaborazione tra la Struttura e gli utenti, così da garantire alle Ospiti un servizio adeguato alle loro esigenze.

Il presente Regolamento è stato approvato dal Consiglio di amministrazione della Congregazione delle Suore Francescane Missionarie del Sacro Cuore nella riunione dell’11 giugno 2018 ed è entrato in vigore il 1 luglio 2018, successive modifiche ed integrazione nel mese di febbraio 2022 e nel mese di marzo 2024.

L’accoglimento presso il “*Centro Servizi delle Suore Francescane Missionarie del Sacro Cuore*” di Treviso comporta la piena, consapevole e completa accettazione del presente Regolamento e delle

sue eventuali modifiche ed integrazioni. Queste ultime verranno puntualmente comunicate ai garanti e ad eventuali referenti dell'Ospite.

Capo II - Criteri, modalità e requisiti di ammissione

Art. 3 Ingresso dell'Ospite

L'accoglienza delle Ospiti non autosufficienti presso la Struttura può avvenire in regime privato oppure con prestazioni a carico delle Ulss della Regione Veneto ed, in particolare, dell'Aulss 2 Marca Trevigiana.

L'Ente accoglie signore anziane che abbiano superato i 65 anni di età. Si riserva, in ogni caso, la facoltà di derogare al minimo di età solo per motivate e comprovate esigenze di natura psico-fisica.

La Direzione, esaminata la richiesta di ingresso in Struttura, convoca i familiari ed eventuali soggetti terzi che si prendono cura dell'anziana per un colloquio informativo e per conoscere e valutare l'ambiente.

L'accoglimento dell'anziana nella Struttura è condizionato dalla nomina di un garante e di un referente per la stessa, figure che possono, eventualmente, coincidere nella stessa persona. I ruoli di tali figure verranno descritti nel proseguo del presente Regolamento.

Sin dall'ingresso della nuova Ospite nel Centro Servizi viene garantito alla stessa un inserimento graduale nella comunità permettendole di continuare le relazioni familiari.

Art. 4 Ospiti convenzionate con le Aulss della Regione Veneto

Alle Ospiti non autosufficienti convenzionate con le Aulss della Regione Veneto ed, in particolare, con l'Aulss 2 Marca Trevigiana, in possesso di impegnativa di residenzialità, vengono garantite prestazioni sanitarie, preventive, diagnostiche, terapeutiche-riabilitative, nonché la fornitura di farmaci dispensati dalla farmacia territoriale dell'Aulss 2 Marca Trevigiana. Farmaci ed integratori che non rientrano nella fascia sopra descritta sono a pagamento, a carico dell'Ospite.

L'accettazione nella Struttura di tali Ospiti, è subordinata alle seguenti condizioni:

- ❖ possesso della scheda di valutazione S.Va.M.A. che attesti le condizioni di non autosufficienza;
- ❖ possesso dei requisiti richiesti per l'ammissione nella graduatoria predisposta dai competenti organi dell'Aulss;

- ❖ riconoscimento di idoneità da parte dell'Aulss per l'inserimento nella Struttura prescelta.

Art. 5 Documentazione

La domanda di ammissione al Centro Servizi dovrà essere corredata dei seguenti documenti:

- ❖ fotocopia di: carta d'identità valida ed autentica, codice fiscale, tessera sanitaria elettronica, tessera sanitaria cartacea, tessera esenzione ticket (eventuale);
- ❖ una foto dell'Ospite;
- ❖ atto di impegno, su apposito modulo consegnato, sottoscritto dall'Ospite, se riconosciuto lucido mentalmente, e dal suo garante;
- ❖ delega a persona di fiducia dell'Ospite, denominato "referente". Il referente è colui che si rende disponibile a ricevere dal Centro Servizi qualsivoglia comunicazione attinente all'anziana e che si impegna a rappresentare la volontà dell'Ospite in caso di incapacità;
- ❖ modulo di accettazione del Regolamento Interno e della Carta dei Servizi, approvati dalla Congregazione delle Suore Francescane Missionarie del S. Cuore e sottoscritti dal richiedente e dal garante;
- ❖ scheda S.Va.M.A (Scheda Valutativa Multidimensionale dell'Anziano);
- ❖ certificato di invalidità civile (già accertata e, se in corso di accertamento, fotocopia della documentazione relativa alla domanda), se in possesso;
- ❖ eventuale decreto di nomina dell'Amministratore di sostegno;
- ❖ scheda d'ingresso e scheda di colloquio preliminare con recapiti telefonici dei familiari o del tutore/amministratore di sostegno e del medico di base;
- ❖ relazione sanitaria contenente la terapia in corso ed eventuale documentazione sanitaria importante (ovvero visite specialistiche, ricoveri, esami diagnostici);
- ❖ segnalazioni o richieste scritte di diete particolari, allergie o intolleranze alimentari;
- ❖ documentazione identificativa di eventuali ausili in possesso;
- ❖ certificato elettorale, se in possesso;
- ❖ Certificato vaccinale

Ogni variazione dei dati di cui sopra dovrà essere tempestivamente comunicata alla Direzione dell'Ente per gli opportuni aggiornamenti.

Art. 6 Assegnazione della stanza

All'ingresso dell'Ospite in Struttura, la Direzione assegna il posto letto libero in quel momento. Il Centro Servizi potrà dar corso a trasferimenti interni dell'Ospite per necessità di tipo sanitario in caso di miglioramento o aggravamento dell'anziana, per motivi di incompatibilità fra Ospiti oppure per sopravvenute esigenze organizzative. La valutazione dello spostamento viene effettuata dalla Direzione e non ha modo di essere messa in discussione dai famigliari.

La stanza, dal momento del trasferimento dell'Ospite, verrà ripristinata, ad opera del Centro Servizi, con tinteggiatura delle pareti, sanitizzazione del locale e dei suoi arredi ed eventuali riparazioni dei danni arrecati. Le spese sostenute dal Centro Servizi per il ripristino della stanza sopra descritte saranno poste interamente a carico dell'Ospite o del garante. L'importo delle spese di ripristino della stanza varierà a seconda della metratura del locale e dell'entità dei danni ad esso arrecati dall'Ospite.

Qualora fosse accertata l'incompatibilità dell'Ospite al rispetto delle regole con l'organizzazione della Struttura, la Direzione potrà disporre l'immediata dimissione dell'anziana.

Ogni anziana ammessa deve possedere un adeguato corredo personale, composto almeno dai capi essenziali di vestiario e di biancheria personale e sufficiente a garantire una decorosa permanenza nel Centro Servizi. A riguardo, nella fase pre ingresso viene consegnato al familiare il modulo "corredo dell'Ospite", ciascun capo deve essere etichettato con nome e cognome.

Per questioni di sicurezza e logistiche, si invitano le Ospiti a custodire nella propria stanza solo i capi di abbigliamento della stagione in corso.

Titolo II - Gestione del rapporto

Capo I - Rapporti economici

Art. 7 Retta

La retta giornaliera è determinata dal Consiglio di Amministrazione sulla base del profilo di non autosufficienza definito dalla UVDM delle Aulss della Regione Veneto ed, in particolare, dell'Aulss 2 Marca Trevigiana.

La retta comprende il vitto, l'alloggio e tutti i servizi offerti dal Centro Servizi che vengono normalmente erogati a tutte le Ospiti.

La retta non comprende altri costi quali, a titolo esemplificativo, ticket sanitari, medicinali e cure particolari, trasporti dell'Ospite presso i centri competenti per le visite specialistiche e gli esami clinici, eventuali spese funebri.

Per quanto riguarda gli importi dettagliati delle rette, si rinvia al listino prezzi periodicamente aggiornato. Quest'ultimo è presente nel sito internet della Struttura o, in formato cartaceo, presso la portineria della Struttura.

La retta per le Ospiti in convenzione è pari al costo della stessa detratto il contributo regionale, che copre in tutto o in parte gli oneri sanitari.

L'importo della retta potrà essere rivalutato anche nel corso dell'anno qualora il costo di gestione dovesse subire un sopravvenuto incremento.

Ogni variazione verrà comunicata all'Ospite ed al suo garante.

In caso di assenza dell'Ospite per ricovero ospedaliero o per motivi diversi (quali, ad esempio, periodi di vacanza e visite a parenti) non è prevista nessuna riduzione di retta. Il Centro Servizi garantisce, infatti, l'assistenza socio-sanitaria in modo continuativo, sostenendone i relativi costi.

Art. 8 Garante

Al momento della compilazione del documento "Atto di impegno", di cui all'Art. 5, Capo II, Titolo I del presente Regolamento, il Centro Servizi richiede necessariamente che un soggetto terzo, denominato "garante", si obblighi, in solido con l'Ospite, al pagamento della retta e di tutti gli oneri posti dall'Ente a carico dell'anziana.

La Direzione ha la facoltà, a sua completa discrezione, di accettare la richiesta di liberazione del garante dall'obbligo assunto con l'atto di impegno. Tale accettazione presuppone, peraltro, la sottoscrizione di un nuovo atto di impegno, da parte di un diverso soggetto.

In caso di morte del garante si rinvia, invece, alla disposizione di cui all'Art. 34, Capo I, Titolo V.

Art. 9 Termini di pagamento

L'Ospite è tenuta a versare la retta mensile entro i primi 15 (quindici) giorni del mese, con versamento diretto, mediante bonifico bancario.

In caso di ritardo nel pagamento degli importi dovuti, l'Ente provvederà al loro sollecito e recupero secondo le modalità di seguito indicate:

- ❖ dopo 3 (tre) giorni dalla scadenza del termine di pagamento: primo sollecito scritto inviato dal Centro Servizi;
- ❖ dopo 3 (tre) giorni dalla scadenza del sollecito: diffida scritta inviata dai legali del *Centro Servizi delle Suore Francescane Missionarie del Sacro Cuore*;
- ❖ dopo 15 (quindici giorni) dall'invio della diffida legale: recupero del credito insoluto in via giudiziale.

Oltre all'importo della retta verranno addebitati ai soggetti morosi gli interessi maturati, il rimborso delle spese legali nonché di tutte le altre spese sostenute per la riscossione del credito.

Capo II - Servizi forniti dalla Struttura

Art. 10 Alloggio

Ogni stanza del Centro Servizi, arredata con cura, riproduce un ambiente familiare ed accogliente, risultando funzionale a tutte le esigenze dell'anziana Ospite.

La stanza viene consegnata all'Ospite tinteggiata e sanitizzata mediante una specifica ed approfondita pulizia delle pareti e di tutti gli arredi interni.

All'interno delle stanze sono presenti, oltre al letto, diversi armadi e mobili.

Tutte le camere sono singole e munite di un bagno privato per assicurare il rispetto della privacy delle anziane.

La pulizia e il riordino degli ambienti viene effettuata, quotidianamente, dal personale addetto.

Le camere destinate alle Ospiti non autosufficienti sono dotate delle necessarie strumentazioni, apparecchiature, presidi ed ausili.

In ogni zona del Centro Servizi riservata a tali alloggi, è presente un bagno assistito.

Nella Struttura sono, altresì, presenti:

- ❖ un'infermeria;
- ❖ un ambulatorio medico;
- ❖ un'ampia sala da pranzo;
- ❖ un accogliente salone polivalente dotato di poltrone relax alza persona;

- ❖ diverse aree comuni;
- ❖ una cappella interna;
- ❖ un ampio e curato giardino interno con sedie relax.

Tutta la Struttura è fornita di sistemi per le chiamate di emergenza e dei necessari rilevatori di sicurezza.

Art. 11 Assistenza medico, infermieristica e riabilitativa

All'interno della Struttura è garantita a tutte le Ospiti non autosufficienti assistenza medica, grazie alla presenza di un medico geriatra. Gli orari di visita, conformi alla convenzione stipulata con l'Aulss 2 Marca Trevigiana, sono esposti nell'ambulatorio medico.

Nel Centro Servizi sono, altresì, presenti infermieri e operatori socio-sanitari in possesso dei requisiti prescritti dalla legge, i quali operano nei modi e nei limiti consentiti dalla legge.

L'assistenza socio-sanitaria viene garantita in modo attivo 24 ore su 24, pertanto anche nel corso di tutta la notte.

L'Ospite non autosufficiente ha diritto ai medicinali prescritti dal medico geriatra della Struttura, ed erogati dal servizio farmaceutico dell'Aulss. Salvo alcuni farmaci non compresi con la distribuzione ospedaliera, quindi in carico all'Ospite.

L'Ospite o i suoi familiari dovranno fornire al personale medico del Centro Servizi ogni informazione relativa al programma terapeutico e ad eventuali cure specialistiche eseguite presso Strutture esterne.

Le prestazioni psicologiche e riabilitative vengono effettuate da personale qualificato, nel rispetto delle linee guida internazionali.

In casi straordinari di emergenza e di pericolo per la sicurezza dell'Ospite, i movimenti o i comportamenti della persona potranno essere controllati con mezzi di contenzione e presidi meccanici e farmacologici, di volta in volta prescritti dal medico.

L'Ente declina ogni responsabilità per l'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa praticata alle Ospiti da persone non autorizzate dalla Direzione del Centro Servizi.

Art. 12 Vitto

Il Centro Servizi può vantare un servizio di ristorazione di alta qualità, grazie alla presenza di una cucina interna alla Struttura, gestita da personale addetto.

Il menù giornaliero, attento alla stagionalità dei prodotti, viene disposto dalla Direzione, o da altro responsabile delegato, su parere del dietista. Esso viene reso noto a tutte le Ospiti, mediante esposizione nelle bacheche interne alla Struttura.

I pasti vengono serviti in sala da pranzo. In caso di convalescenza o altro impedimento l'infermiere di turno può autorizzare il servizio in camera sentito il parere del medico.

Le diete particolari dovranno essere giustificate da idonea prescrizione del medico curante o del responsabile infermieristico. La Direzione declina ogni responsabilità qualora i famigliari portino alimenti di qualunque genere non concordati con il personale competente.

Art. 13 Assistenza religiosa

All'interno della Struttura esiste un'accogliente cappella, dove le Ospiti possono sostare per alcuni momenti di preghiera personale.

Il Centro Servizi assicura l'assistenza religiosa alle Ospiti che lo desiderano proponendo celebrazioni e funzioni religiose, in preparazione alle grandi ricorrenze liturgiche.

Ogni domenica viene celebrata la Santa Messa presso il salone della Struttura.

Viene, altresì, offerta la possibilità di ricevere il sacramento della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi a quante lo richiedono.

Art. 14 Attività ricreative

Le anziane Ospiti possono trascorrere la giornata liberamente, scegliendo spontaneamente se partecipare alle attività ricreative proposte dalla Struttura.

Il personale anima, promuove e dirige, anche in collaborazione con gruppi di volontariato ed associazioni, molteplici attività di animazione quali, a titolo esemplificativo, pittura, canto, ricamo, lavoro a maglia e ad uncinetto, giochi di gruppo, ecc.

Tali attività saranno svolte nei locali a ciò destinati, secondo gli orari stabiliti.

Art. 15 Parrucchiera e podologa

All'interno della Struttura è attivo il servizio di parrucchiera e podologa di cui le Ospiti possono usufruire.

Per le Ospiti private, tali servizi sono a loro carico.

Per le Ospiti non autosufficienti in convenzione, invece, è prevista una prestazione mensile erogata dalla Struttura.

Art. 16 Lavanderia e guardaroba

Le famiglie possono provvedere autonomamente ai servizi di lavanderia, guardaroba e stiratura della biancheria personale delle Ospiti. Eventualmente tali servizi possono essere affidati alla Struttura, con le relative spese a carico delle Ospiti.

La Direzione del Centro Servizi non si assume alcuna responsabilità per danneggiamenti che la biancheria personale e gli abiti, adeguatamente etichettati, possano subire e non risponde in alcun modo per lo smarrimento dei medesimi.

Art. 17 Servizio radio - televisione

Ogni camera della Struttura è predisposta di punti di allacciamento per il collegamento di apparecchi audiovisivi.

L'utilizzo di tali strumenti è permesso nel rispetto dell'altrui quiete, per cui il livello del volume dovrà essere moderato, specialmente nelle ore pomeridiane e notturne dedicate al riposo.

Il canone televisivo è a carico del Centro Servizi.

La televisione è personale dell'Ospite, quindi verrà riconsegnata in caso di necessaria sostituzione o in caso di dimissione dell'Ospite. Eventuali disguidi per il non funzionamento sono a carico dell'Ospite.

Art. 18 Ascensore

La Struttura è dotata di ascensori, provvisti di dispositivi di sicurezza. Il loro utilizzo trova disciplina all'art. 28, Capo IV, Titolo III del presente Regolamento.

Capo III - Volontariato

Art. 19 Volontariato

Il Centro Servizi può avvalersi della collaborazione di associazioni di volontariato del territorio. La disponibilità delle stesse a prestare attività di volontariato dovrà risultare da una richiesta scritta indirizzata alla Direzione dell'Ente. Quest'ultimo potrà, peraltro, stipulare con le suddette associazioni delle apposite convenzioni.

I volontari devono, tuttavia, essere adeguatamente informati in merito alle norme di funzionamento del Centro Servizi e garantire costanza e continuità nello svolgere l'impegno assunto.

I volontari, attenendosi esclusivamente ai compiti di loro competenza, devono astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione della Struttura e dallo svolgere attività di propaganda di qualsiasi genere.

La Direzione ha la facoltà di interrompere la collaborazione con i volontari qualora lo ritenga opportuno e senza necessità di motivare tale decisione.

Titolo III - Le regole della vita comunitaria

Capo I - Norme di comportamento

Art. 20 Doveri e divieti per le Ospiti e per i loro visitatori

Le Ospiti, i loro parenti, amici e conoscenti in visita, devono comportarsi in modo da non molestare le altre anziane né arrecare loro alcun disturbo ed, in ogni caso, in modo da non intralciare l'operato del personale.

Per tale motivo, le Ospiti ed i loro visitatori devono impegnarsi, per il bene della vita comunitaria, ad adeguarsi alle prassi comportamentali consolidate all'interno della Struttura oltre a quelle espressamente esplicitate dal presente Regolamento.

In particolare tutti i fruitori della Struttura devono:

- ❖ collaborare con la Direzione ed il personale di servizio, consentendo loro di introdursi liberamente, anche senza preavviso, nelle camere per effettuare le ispezioni, le pulizie

ordinarie e straordinarie, il riordino, le riparazioni ed ogni altra verifica o attività che si rendesse eventualmente necessaria;

- ❖ accedere alla camera dell'Ospite solo su espressa richiesta alla Direzione ed autorizzazione;
- ❖ osservare le regole di igiene dell'ambiente, la pulizia ed il decoro dell'alloggio, della propria persona e del proprio vestiario;
- ❖ mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature messi a disposizione dalla Struttura;
- ❖ adoperare in modo consono e rispettoso tutti i beni di proprietà del Centro Servizi, gli impianti e le apparecchiature installate;
- ❖ segnalare alla Direzione della casa ogni eventuale mal funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche;
- ❖ non provvedere in autonomia tramite personale non autorizzato, alla riparazione diretta o alla manomissione delle apparecchiature mal funzionanti;
- ❖ assicurare il silenzio e la tranquillità negli orari stabiliti.

N.B. La Struttura non risponde di generi alimentari portati dai familiari e depositati nelle camere delle Ospiti. Il tutto in contrasto con la normativa HACCP.

È, inoltre, vietato alle Ospiti e ai visitatori:

- ❖ lavare i propri indumenti nel bagno della propria camera;
- ❖ stendere capi di biancheria alle finestre e nelle terrazze;
- ❖ tenere vasi di fiori ed altri oggetti sui davanzali, onde evitare pericolo alle persone che passano o sostano sotto le finestre;
- ❖ utilizzare nelle camere apparecchi elettrici o a gas, fornelli, ferri da stiro, stufe e quant'altro (come da Regolamento del Responsabile sulla sicurezza);
- ❖ usare apparecchi rumorosi che possono recare disturbo alle altre Ospiti;
- ❖ gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- ❖ vuotare nel water, nel bidè o nel lavandino sostanze che possano otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- ❖ tenere o portare animali in camera e/o all'interno della Struttura;
- ❖ prelevare dalla sala da pranzo e dai locali comuni cibo (ad esclusione della frutta con la buccia);

- ❖ prelevare dalla sala da pranzo e dai locali comuni cose che costituiscono il corredo dei locali stessi e delle sale;
- ❖ consumare cibarie nelle camere in compagnia dei propri familiari;
- ❖ fumare in tutti i locali della Struttura;
- ❖ dare alloggio a persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'Ospite;
- ❖ accedere alle camere delle Ospiti senza autorizzazione da parte del personale competente;
- ❖ parcheggiare la propria autovettura all'interno della Struttura salvo casi eccezionali previamente concordati con la Direzione, poiché i limitati posti auto sono riservati al personale della Casa di Riposo.

N.B. I trasgressori sono tenuti al completo risarcimento degli eventuali danni provocati.

Capo II - Il personale della Struttura

Art. 21 Rapporti con il personale

Il Centro Servizi, in forza di convenzione stipulata con la Cooperativa prescelta, assicura, attraverso il personale di quest'ultima, l'assistenza sanitaria di base, facendo fronte ai bisogni primari delle Ospiti.

Il personale riserva una particolare attenzione all'igiene e alla cura delle proprie Ospiti, così da permettere a tutte loro di vivere in un ambiente ordinato e dignitoso.

L'Ospite deve mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione, in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Qualora si debbano avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempimenti nel servizio, ci si deve rivolgere al professionista competente di riferimento (esempio: per questioni sanitarie rivolgersi al medico). Solo in caso di mancata risposta ci si rivolge alla Direzione.

È vietata qualsiasi pressione al personale per ottenere un trattamento di favore. Non sono, inoltre, ammesse mance, compensi o regali di alcun genere al personale da parte delle Ospiti stesse o dei loro familiari.

Art. 22 Comportamenti del personale

Il personale è tenuto ad un comportamento dignitoso, oltre ad avere cura e ordine della divisa.

È altresì tenuto ad evitare qualsiasi discussione con i colleghi, eventuali disguidi devono essere discussi nelle sedi opportune.

Il personale, se nell'esercizio delle sue funzioni reca danno a strumenti o ausili, ecc, è tenuto ad avvisare tempestivamente la Superiore della Struttura.

Il personale del Centro Servizi non è autorizzato a chiedere né accettare, a qualsiasi titolo, compensi, regali ed altre utilità connesse con la prestazione lavorativa.

Al personale è altresì vietato rilasciare informazioni attinenti le singole Ospiti a persone diverse dagli stretti familiari o da eventuali ulteriori soggetti autorizzati.

Costituiscono adempimenti propri del personale sia chiedere l'identificazione di soggetti non conosciuti recatisi all'interno della Struttura, che allontanare persone che arrechino disturbo alla quiete delle Ospiti ed al lavoro degli operatori.

In caso di aggravamento o malessere delle Ospiti, solo il personale infermieristico della Struttura è tenuto a far intervenire il medico di base, la guardia medica o il 118, secondo gli orari e la gravità del caso.

Art. 23 Comunicazioni

Nel periodo di permanenza nel Centro Servizi, l'Ospite, i suoi familiari ed eventuali soggetti terzi che si prendono cura dell'anziana sono tenuti a comunicare con tempestività le variazioni dei recapiti (a titolo esemplificativo: numero di telefono, indirizzo e-mail, residenza) delle persone che la Direzione può contattare in caso di emergenza.

In situazioni eccezionali, nelle quali non sia possibile reperire i soggetti di cui sopra, la Direzione dovrà rivolgersi ai competenti Servizi Sociali.

I famigliari sono tenuti a non fare telefonate al personale in servizio dopo le ore 20.00. Sarà cura della Direzione o del personale competente informare il familiare qualora ci fossero dei problemi.

Art. 24 Segnalazioni e reclami

Al fine di garantire la tutela delle Ospiti rispetto ad eventuali disservizi, e di permettere alla Struttura di migliorare la qualità del servizio erogato è possibile segnalare eventuali reclami.

La Casa di Riposo infatti garantisce la tutela della persona ospitata, anche attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti durante e dopo l'inserimento in Struttura. Il reclamo ha lo

scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità espressi nella Carta dei Servizi. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi, al fine di trovare le migliori soluzioni possibili. Il reclamo può essere presentato dagli interessati con le seguenti modalità:

- reclamo a voce al coordinatore di sede,
- reclamo scritto tramite mail

Verrà fornita, con la stessa forma, una risposta alla segnalazione:

- entro 7 giorni dalla presentazione del reclamo orale
- entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo scritto.

Capo III - Visite e uscite

Art. 25 Regolamentazione delle visite

Le Ospiti possono ricevere visite nel rispetto degli orari di seguito indicati:

- ❖ Mattino: dalle ore 9.30 alle ore 11.30
- ❖ Pomeriggio: dalle ore 14.30 alle ore 16.30

Ad eccezione della Domenica, giorno della Santa Messa, per cui le visite saranno possibili dalle 10.30.

Il familiare deve prenotare la visita attraverso la portineria; appena farà ingresso in Struttura dovrà già indossare la mascherina FFP2 ed igienizzarsi le mani, in ottemperanza alle normative vigenti.

I visitatori hanno il dovere di:

- ❖ osservare un comportamento consono all'ambiente senza turbare in alcun modo la tranquillità delle Ospiti;
- ❖ astenersi da ogni azione che possa interferire con l'operato del personale dell'Ente;
- ❖ non accedere agli spazi riservati al personale;
- ❖ mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con il personale, segnalando eventuali inadempienze al personale competente;
- ❖ non presenziare durante l'alzata, la messa a letto, i pasti e l'igiene personale delle Ospiti, salvo casi eccezionali;

- ❖ rispettare le norme per la sicurezza ed, in caso di emergenza, devono seguire le disposizioni del personale della Struttura.

Art. 26 Regolamentazione delle uscite

Le modalità vengono comunicate a seconda dell'andamento di eventuali epidemie e l'osservanza delle disposizioni rimarrà in essere fino al perdurare dell'epidemia.

Le Ospiti godono di massima libertà nell'entrare e uscire dalla Struttura, salvo le limitazioni imposte dallo stato di salute fisica e mentale.

Le uscite devono avvenire nel rispetto degli orari dei pasti ed, in ogni caso, l'Ospite deve rientrare in Struttura entro le ore 18.00.

Qualora l'Ospite esca dalla Struttura da sola, ovvero accompagnata dal proprio referente o garante, è necessario che la stessa, prima dell'uscita e al momento del rientro, ne dia avviso in portineria.

Diversamente, nel caso in cui l'Ospite esca con un accompagnatore diverso da quelli indicati nel precedente comma, è necessario che quest'ultimo, prima dell'uscita e al momento del rientro, comunichi i propri dati anagrafici in portineria, esibendo un documento identificativo e firmando l'apposito modulo.

Il Centro Servizi e l'intero suo personale vanno esenti da qualsivoglia responsabilità per eventuali allontanamenti dell'Ospite, per danni che la stessa dovesse arrecare a sé o ad altri e, più in generale, per qualsiasi circostanza che dovesse coinvolgere l'anziana al di fuori della Struttura.

Capo IV - Disposizioni in materia di sicurezza

Art. 27 Uso degli ascensori

L'uso degli ascensori da parte delle Ospiti e dei loro visitatori richiede particolare attenzione e rispetto delle seguenti regole comportamentali:

- ❖ l'utilizzo dell'ascensore è vietato alle persone non in grado di potersene servire in modo corretto;
- ❖ è vietato bloccare l'ascensore impedendo il suo corretto uso;
- ❖ deve essere data precedenza al personale di servizio;
- ❖ non si deve entrare in cabina in numero superiore a quello permesso dalla portata;

- ❖ non si deve tentare di aprire la porta prima che la cabina si sia fermata al piano;
- ❖ prima di uscire ed entrare in ascensore con carrozzine o carrelli, attendere l'apertura completa delle porte.

Art. 28 Evacuazione in caso di emergenza

Al verificarsi di episodi di emergenza le Ospiti e i loro visitatori dovranno attenersi alle seguenti indicazioni:

- ❖ prestare attenzione alla segnaletica di sicurezza e alle informazioni dislocate in tutta la Struttura;
- ❖ allontanarsi dai locali ordinatamente, evitando ogni forma di panico, e seguendo le istruzioni ricevute dal personale addetto;
- ❖ portarsi in un luogo sicuro seguendo le vie di fuga senza attardarsi a raccogliere gli effetti personali;
- ❖ non usare ascensori o montacarichi;
- ❖ segnalare la propria presenza non appena giunti al punto di raccolta e non allontanarsi dallo stesso senza autorizzazione.

Per tutte le altre indicazioni si rinvia alla normativa specifica adottata dal Centro Servizi (Piano di Emergenza).

Titolo IV - Responsabilità civile

Capo I - Custodia dei beni di proprietà dell'Ospite

Art. 29 Custodia dei valori delle Ospiti

Il Centro Servizi non assume responsabilità alcuna per i beni di valore conservati nelle stanze delle Ospiti e va esente da qualsivoglia responsabilità per eventuali furti o danni cagionati a tali beni dentro e al di fuori dalla Struttura.

È, pertanto, consigliato non lasciare all'Ospite oggetti di valore o somme di denaro, così da evitare spiacevoli inconvenienti.

Il Centro Servizi, nella figura dell'Assistente Sociale, su espressa richiesta scritta dell'Ospite e/o di un familiare, può gestire un fondo cassa individuale per la singola Ospite, con il solo obiettivo di gestire le spese extra retta dell'Ospite (esempio: lavanderia, parrucchiera, ecc). Tale fondo cassa

viene aggiornato mensilmente ed inviato tramite mail al familiare qualora si renda necessaria l'integrazione.

Art. 30 Custodia e consegna dei beni del defunto

In caso di decesso di un'Ospite, i familiari, entro 2 giorni dalla data concordata con la Direzione, dovranno porre il Centro Servizi nelle condizioni di poter assegnare gli effetti personali e quant'altro di proprietà della defunta direttamente ad un familiare o ad un terzo che si renderanno responsabili per la custodia dei valori e per la successiva consegna degli stessi ai legittimi eredi.

Capo II - Responsabilità del Centro Servizi

Art. 31 Responsabilità

Il Centro Servizi non assume alcuna responsabilità per i danni derivanti, senza sua colpa, alle Ospiti e ai loro visitatori, né per i danni che questi potrebbero arrecare a sé o a terzi all'interno o all'esterno della Struttura o dell'area di pertinenza.

L'Ente va esente da qualsiasi responsabilità in caso di furto o danneggiamento di qualsiasi tipo di bene o valore di proprietà dell'Ospite, ovunque esso avvenga.

Si ricorda di non lasciare beni di valore alle Ospiti.

L'Ospite è tenuta a risarcire i danni arrecati ad impianti, attrezzature, arredo ed in generale al fabbricato per propria incuria, trascuratezza o per qualsivoglia altro motivo.

Art. 32 Copertura assicurativa

Le Ospiti del Centro Servizi sono coperte da assicurazione.

Titolo V - Estinzione del rapporto

Capo I - Cause di estinzione

Art. 33 Risoluzione

Il rapporto instauratosi tra il Centro Servizi e l'Ospite si intenderà espressamente risolto di diritto, senza necessità di intimazione scritta, nei seguenti casi:

- ❖ l'Ospite o il suo garante non provvedano al pagamento anche di una sola retta nei termini di cui all'Art. 9, Capo I, Titolo II, del presente Regolamento;

- ❖ l’Ospite, i suoi familiari o chi si prende cura dell’anziana, non si attivino nel termine di 15 giorni dalla morte del garante (ossia di colui che, ai sensi dell’Art. 8, Capo I, Titolo II del presente Regolamento, si è obbligato in solido con l’Ospite al pagamento della retta), per la nomina di un suo sostituto;
- ❖ l’Ospite tenga una condotta riconducibile ad una delle seguenti circostanze:
 - inosservanza delle disposizioni del presente Regolamento;
 - mancato rispetto delle prassi comportamentali consolidate all’interno della Struttura;
 - incompatibilità con la vita comunitaria;
 - pregiudizio all’ordinato funzionamento e alla regolare organizzazione del Centro Servizi;
- ❖ l’Ospite abbandona senza preavviso e senza giustificato motivo la Struttura per un periodo superiore a 15 giorni.

Al verificarsi di anche una sola delle situazioni sopra elencate, la Direzione potrà comunicare all’Ospite, ai suoi familiari o a chi si prende cura dell’anziana, l’intenzione di avvalersi della facoltà di risolvere il contratto, mediante l’invio di una lettera raccomandata a.r. o, in alternativa, di una p.e.c..

Il contratto, pertanto, si intenderà risolto a partire dalla ricezione della suddetta comunicazione.

Art. 34 Recesso

Il Centro Servizi ha la facoltà di recedere liberamente dal rapporto, dandone comunicazione scritta mediante lettera raccomandata a.r. o p.e.c., inviata con un preavviso di almeno 30 giorni.

Rimangono a carico dell’ospite o del suo garante i costi e le spese per il trasporto al nuovo domicilio.

L’Ospite ha la facoltà di recedere dal rapporto, dandone comunicazione scritta mediante lettera raccomandata a.r. o p.e.c., inviata con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data in cui intende far valere il recesso.

Art. 35 Decesso dell’Ospite

Il decesso dell’Ospite è causa di estinzione del rapporto.

L’importo della retta, a seguito della morte dell’anziana, dovrà essere conteggiato secondo le seguenti modalità:

- ❖ pagamento della metà dell'importo complessivo mensile della retta, in caso di decesso dell'Ospite entro il quindicesimo giorno del mese;
- ❖ pagamento dell'importo complessivo della retta mensile, in caso di decesso dell'Ospite dal sedicesimo giorno del mese.

Capo II - Rilascio dell'alloggio

Art. 36 Ripristino della stanza

In tutti i casi di estinzione del rapporto di cui al Capo I del presente Titolo, la stanza dovrà essere liberata dagli effetti personali dell'Ospite entro 2 giorni dalla data concordata con la Direzione.

Quanto alla disciplina relativa alla gestione dei beni giacenti, si applicheranno le disposizioni di cui ai Commi II, III e IV, Art. 31, Capo I, Titolo IV, del presente Regolamento.

Quanto al ripristino della camera, a seguito della sua liberazione dall'Ospite e dai suoi effetti personali, si rinvia alla disposizione di cui al Comma II, Art. 6, Capo II, Titolo I del presente Regolamento, precisando che, in caso di decesso dell'anziana, le spese per il suddetto ripristino potranno essere poste a carico anche degli eredi.

Le spese di ripristino della stanza saranno poste a carico dell'Ospite o del suo garante anche in caso di trasferimento dell'anziana all'interno della Struttura, come precisato all'Art. 6, Capo II, Titolo I, del presente Regolamento.

Titolo VI: Disposizioni finali

Art. 37 Foro competente

Per ogni controversia relativa al rapporto con il Centro Servizi è competente il foro di Treviso, con esclusione di ogni altro foro.

Art. 38 Pubblicità del Regolamento

Il presente Regolamento è liberamente consultabile nel sito internet del Centro Servizi (www.casariposofrancescane.it), e verrà trasmesso a mezzo e-mail, o tramite consegna cartacea, a ciascuna Ospite per il tramite del suo referente e del suo garante.

Art. 39 Carta Servizi

La Carta Servizi è il documento con il quale l'Ente presenta i servizi garantiti agli utenti della Struttura e le modalità di fruizione degli stessi, consultabile anch'essa nel sito internet del Centro Servizi (www.casariposofrancescane.it).

Art. 40 Privacy

Il trattamento dei dati personali forniti dall'Ospite, all'atto della presentazione della domanda e del successivo ingresso nella Struttura, avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003) e successive modifiche, aggiornate al Regolamento UE n. 2016/679.

Art. 41 Elezione di domicilio

L'Ospite dichiara di eleggere il proprio domicilio presso il Centro Servizi, con sede a Treviso, in Borgo Cavour n. 42, luogo nel quale si impegna altresì a trasferire la propria residenza.