



## **Regolamento interno per l'ospitalità Residenziale Centri Servizi Area Anziani**

Il presente Regolamento interno intende dare indicazioni sugli adempimenti per l'ammissione, sulle modalità di dimissione, sulle regole di vita interna, sull'organizzazione delle relazioni, ma soprattutto sugli aspetti della vita quotidiana e di una serena convivenza all'interno dei Centri Servizi dell'Area Anziani dell'Opera della Provvidenza S. Antonio.

L'Opera della Provvidenza S. Antonio (Ente), per le sue origini e per i valori a cui si ispira, intende offrire ai propri Ospiti cure ed assistenza, in un ambiente positivo ed accogliente, nel rispetto dell'autonomia e, per quanto possibile, delle loro abitudini.

L'Opera della Provvidenza intende offrire anche ai familiari collaborazione e sostegno.

### **Art. 1: Ammissioni**

- 1.1 Nei Centri Servizi, sono accolte persone non autosufficienti con particolare riferimento ai soggetti affetti da deterioramento cognitivo e da M. di Alzheimer, inviate dalle Unità Valutative Multidimensionali Distrettuali (UVMD) dell'ULSS di appartenenza e iscritte nell'apposita graduatoria del Registro Unico della Residenzialità (RUR) dell'ULSS n. 6 Euganea.
- 1.2 Gli accessi avvengono su invio dell'ULSS n. 6 Euganea sulla base della graduatoria RUR, compatibilmente con la disponibilità di posti adeguati ai livelli assistenziali di ciascun Centro Servizi.
- 1.3 Al momento della segnalazione dell'ULSS, l'Ente si riserva di valutare l'appropriatezza dell'inserimento esaminando la documentazione clinica anche convocando i familiari e/o la persona ad un incontro conoscitivo e acquisendo da essi tutte le notizie utili alla conoscenza della persona da accogliere.
- 1.4 Nel caso in cui la Direzione Sanitaria dell'Ente dia il nulla osta all'inserimento, i familiari devono sottoscrivere i moduli che autorizzano l'Opera della Provvidenza S. Antonio al trattamento dei dati personali, la richiesta di ingresso in struttura, l'impegno di spesa e tutta la documentazione prevista. In caso contrario l'Ente riferisce all'ULSS l'impossibilità a procedere con l'inserimento richiesto e rimette all'ULSS la disponibilità del posto letto.



- 1.5 Nel caso in cui il posto venga accettato sottoscrivendo l'impegno per il pagamento della retta, l'Ente comunica la data di ingresso a partire dalla quale l'anziano ha diritto alla conservazione del posto per un massimo di dieci giorni. Nel caso, in cui su richiesta dei familiari, la data di ingresso venga posticipata rispetto a quella stabilita dalla struttura, da tale data decorrerà comunque l'obbligo di pagamento dell'intera retta socio-alberghiera nonché del 50% della quota di rilievo sanitario prevista dalle vigenti norme regionali.
- 1.6 Presso i Centri Servizi sono previste anche altre forme di accoglienza così come definite dalle convenzioni in atto con l'ULSS n. 6 Euganea ed altri Enti.
- 1.7 Al momento dell'ingresso la persona deve essere, a giudizio della Direzione Sanitaria, in grado di vivere in comunità ed in condizioni compatibili con i servizi assicurati dal Centro.
- 1.8 L'individuazione del posto letto e gli eventuali trasferimenti dell'Ospite all'interno di ciascun Centro Servizi avvengono ad insindacabile giudizio della Direzione Sanitaria.
- 1.9 Nel caso in cui, in occasione delle periodiche rivalutazioni del progetto assistenziale effettuate dall'Unità Operativa Interna con il Medico Coordinatore dell'ULSS, si renda opportuno, per una più appropriata assistenza alla persona, il passaggio ad un diverso Centro Servizi, vengono attivati, previa comunicazione alla famiglia, i precorsi previsti dall'ULSS per i trasferimenti.

## **Art. 2: Dimissioni**

- 2.1 Durante il primo periodo di osservazione e comunque non oltre i 60 giorni, a decorrere dalla data di effettivo accoglimento, la Direzione, nel caso in cui i servizi offerti dal Centro non siano adeguati ai bisogni della persona o si riveli impossibile il suo inserimento in comunità, si riserva di darne comunicazione ai Servizi Territoriali competenti al fine di individuare una soluzione più appropriata. Anche successivamente, per i medesimi motivi, la Direzione, datane comunicazione all'interessato e ai suoi familiari, si riserva di attivare la procedura di cui sopra.
- 2.2 Nel caso di inserimenti temporanei, le dimissioni avvengono alla scadenza prevista dal progetto predisposto dalla UVMD o per dimostrata necessità di riformulare il progetto. Qualora i familiari abbiano la necessità di prolungare la permanenza dell'Ospite oltre la scadenza prevista dal progetto predisposto dalla UVMD, ma non oltre i 90 giorni previsti dal Regolamento dell'Ulss, essi devono presentare, con congruo anticipo, formale richiesta al Servizio Sociale del Centro Servizi al fine di attivare le necessarie procedure.



- 2.3 La Direzione si riserva inoltre di attivare le procedure di dimissione:
- nel caso di mancata condivisione del progetto assistenziale da parte della famiglia che dell'Ospite;
  - nel caso di gravi violazioni compiute dai familiari rispetto a quanto previsto dal presente Regolamento;
  - nel caso di morosità per più di due mesi nel pagamento della retta o per assenza non comunicata o ingiustificata per più di 15 giorni.

### **Art. 3: Recesso**

- 3.1 Le dimissioni o i trasferimenti presso altra struttura su iniziativa unilaterale dell'Ospite o della famiglia necessitano di una comunicazione formale al Centro Servizi, sottoscritta dalla persona che ha firmato l'impegno di spesa, con termine di preavviso di almeno 15 giorni a partire dalla data di ricevimento della Raccomandata A/R o del timbro di ricezione del Centro Servizi. In caso contrario la Direzione può addebitare l'importo dell'intera retta socio-alberghiera nonché del 50% della quota di rilievo sanitario prevista dalle vigenti norme regionali per i giorni di mancato preavviso.
- 3.2 Per le Dimissioni e i Recessi di persone non autosufficienti il Centro Servizi dà tempestiva comunicazione all'ULSS di competenza e ai Servizi Socio Sanitari del territorio.

### **Art. 4: Lista dei documenti per l'ingresso**

- 4.1 Per l'accoglienza ai Centri Servizi dell'Area Anziani dell'Opera della Provvidenza S. Antonio viene richiesta la presentazione dei seguenti documenti:
- domanda sottoscritta di ammissione;
  - impegno sottoscritto al pagamento della quota socio-alberghiera della retta da parte di un familiare ovvero impegno di integrazione della retta da parte del Comune di provenienza;
  - consenso agli atti medici;
  - moduli sottoscritti di consenso al trattamento dei dati personali;
  - dichiarazione di ricevuta ed accettazione della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno del Centro;
  - copia della Scheda SVAMA degli Ospiti provenienti da ULSS diverse dalla n. 6 Euganea;
  - nel caso di inserimenti temporanei, nel verbale della Scheda SVAMA deve essere dichiarato che il Medico di Medicina Generale delega ai Medici dell'Opera della Provvidenza S. Antonio l'assistenza sanitaria del proprio paziente per la durata dell'inserimento;
  - appropriata documentazione sui farmaci assunti al momento dell'ingresso con specificazione della posologia, degli orari e



modalità di assunzione. Ove siano prescritti farmaci che prevedano specifici piani terapeutici per la loro prescrizione, questi devono essere consegnati al momento dell'ingresso in struttura;

- ogni altra documentazione sanitaria disponibile;
- nomi, indirizzi e recapiti telefonici di familiari o persone di riferimento (con relativo consenso degli interessati al trattamento di tali dati) ai quali il Centro possa rivolgersi in caso di necessità;
- copia di un documento d'identità dell'Ospite e copia del documento di identità di chi sottoscrive gli impegni e la modulistica;
- copia della tessera sanitaria, del codice fiscale e della eventuale esenzione dal pagamento del ticket sanitario;
- eventuale copia del Verbale di Accertamento dell'invalidità Civile e del verbale di accertamento della legge 104/92;
- segnalazioni e richieste di diete particolari e di allergie alimentari;
- impegno al prelievo e al lavaggio degli indumenti personali dell'Ospite o la richiesta di fruizione del servizio di Lavanderia.

#### **Art. 5: Provvedimenti di protezione/tutela**

- 5.1 Fin dal momento dell'ingresso devono essere attivati, su iniziativa dei familiari, gli istituti di protezione giuridica previsti dalla legge (tutela/amministrazione di sostegno).
- 5.2 Nel caso di persone con evidente compromissione dell'autonomia e della volontà che manchino di rete familiare adeguata, l'attivazione delle procedure di protezione giuridica deve essere effettuata dall'UVMD o dai Servizi Sociali territoriali.

#### **Art.6: Iscrizione anagrafe comunale e sanitaria e ritiro corrispondenza ospiti**

- 6.1 Il trasferimento della residenza anagrafica nel Comune di Rubano verrà effettuato a cura del Centro Servizi al momento dell'inserimento permanente in struttura e comunque non oltre i termini previsti per dalla normativa vigente;
- 6.2 Al momento dell'inserimento residenziale il Centro Servizi effettua la scelta del Medico di Medicina Generale fra i Medici dell'Opera della Provvidenza convenzionati con l'ULSS n. 6 Euganea.
- 6.3 La corrispondenza indirizzata all'Ospite recapitata presso il Centro Servizi è conservata in busta chiusa presso il Centralino dell'Opera della Provvidenza o di Casa Madre Teresa di Calcutta e deve essere ritirata a cura del familiare di riferimento. La Direzione declina ogni responsabilità per il mancato ritiro.



## **Art.7: Retta**

- 7.1 Prima dell'ingresso la persona od un familiare, di seguito indicato come familiare di riferimento, sottoscrivono l'impegno al pagamento della retta e delle spese personali nelle forme contrattuali previste. Il familiare di riferimento che sottoscrive l'impegno al pagamento della retta si impegna in solido a corrispondere quanto dovuto nelle scadenze previste. Il familiare di riferimento si impegna, inoltre, a comunicare eventuali variazioni della propria residenza e ogni altro dato necessario alla prosecuzione del rapporto contrattuale.
- 7.2 L'ammontare della retta socio-alberghiera giornaliera è stabilito annualmente con provvedimento del Consiglio di Amministrazione dell'Opera della Provvidenza S. Antonio e comunicato al familiare di riferimento.
- 7.3 In osservanza di quanto disposto dall'art. 19 della Legge Regionale 6 Aprile 2012, n. 13, non è previsto il versamento di alcun deposito cauzionale.
- 7.4 La retta mensile deve essere versata entro 30 giorni dall'emissione della fattura. In caso di morosità di due mensilità la Direzione si riserva di attivare le procedure di richiamo del sottoscrittore. Nel caso in cui la morosità perduri, vengono attivate le procedure per la dimissione, dandone comunicazione ai Servizi Territoriali competenti.
- 7.5 Nel caso di inserimenti temporanei la prima mensilità deve essere versata prima dell'ingresso; qualora l'inserimento venga prolungato oltre il mese, anche la retta dei mesi successivi deve essere versata anticipatamente.
- 7.6 Qualora l'Ospite si assenti per più di due giorni consecutivi (esclusi il giorno di uscita e quello di rientro) può godere, per tutto il periodo dell'assenza, di una riduzione della retta giornaliera nella misura prevista dal Consiglio di Amministrazione dell'Opera della Provvidenza S. Antonio nel provvedimento di determinazione della retta.
- 7.7 La retta socio-alberghiera non è comprensiva dell'assistenza ospedaliera, che rimane a carico dei familiari, nonché delle spese personali, quali, a titolo di esempio:
- 7.7.1 spese di vestiario;
  - 7.7.2 spese di lavanderia (vedi articolo n. 10);
  - 7.7.3 spese per farmaci e dispositivi medici non forniti dall'ULSS n. 6 Euganea (vedi articolo n. 9.1);
  - 7.7.4 spese per integratori alimentari, addensanti e ausili particolari per la prevenzione delle disfagie (vedi articolo n. 9.1);
  - 7.7.5 spese per protesi ed ausili e cure odontoiatriche non previste dal Nomenclatore Tariffario (vedi articolo 9.1);
  - 7.7.6 spese per parrucchiere;





7.7.7 spese per l'accompagnamento al pronto soccorso, a visite specialistiche, a indagini diagnostiche e a terapie che non possono essere effettuate presso il Centro Servizi (vedi articolo 9.2);

#### **Art. 8: Vitto**

- 8.1 Il menù giornaliero viene predisposto dal personale preposto su indicazione della Direzione Sanitaria sulla base delle condizioni di salute dell'Ospite e tenendo conto, per quanto possibile, delle preferenze dello stesso.
- 8.2 E' fatto divieto, per garantire le misure di igiene, fornire agli Ospiti generi alimentari provenienti dall'esterno che non siano prodotti, confezionati e conservati a norma di legge.
- 8.3 La fornitura e la somministrazione di cibi e alimenti, che pur rispettino quanto previsto dal comma precedente, deve essere esplicitamente autorizzata dal Coordinatore di Nucleo o suo delegato tenuto conto dei potenziali rischi per la salute con particolare riguardo alle situazioni di disfagia. La Direzione non si assume alcuna responsabilità per le conseguenze derivanti dalla non osservanza di quanto sopra.
- 8.4 I familiari e i visitatori, al fine di tutelare la sicurezza della persona e degli altri Ospiti, non possono lasciare alla libera disponibilità degli Ospiti generi alimentari di qualsiasi tipo. Eventualmente, detti alimenti potranno essere consegnati al personale del nucleo che si farà carico di permetterne la consumazione in sicurezza.

#### **Art.9: Farmaci, Dispositivi Medici e Ricoveri Ospedalieri**

- 9.1 All'Ospite del Centro Servizi vengono garantiti gratuitamente farmaci, dispositivi medici, protesi e ausili, cure odontoiatriche e prestazioni specialistiche previste dalla convenzione in atto con l'ULSS n. 6 Euganea. Eventuali altri farmaci, addensanti, integratori alimentari o dispositivi medici, protesi e ausili e cure odontoiatriche, ancorché non previste dalla convenzione in atto con l'ULSS n. 6 Euganea, che, a giudizio dei Medici del Centro o dei Medici Specialisti, si rendono necessari vengono addebitati nella retta mensile.
- 9.2 I Medici del Centro Servizi, in caso di necessità, possono, a loro insindacabile giudizio, inviare l'Ospite al Pronto Soccorso. In caso di ricovero i familiari sono tenuti ad assumersi il carico dell'assistenza ospedaliera e dei contatti con i sanitari del reparto. Gli eventuali costi relativi all'accompagnamento dell'Ospite al Pronto Soccorso sono addebitati nella retta mensile nella misura prevista annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Opera della Provvidenza S. Antonio.



## **Art. 10: Vestiario e servizio di lavanderia**

- 10.1 La retta alberghiera non comprende il servizio di Lavanderia degli indumenti personali. I familiari possono chiedere di usufruire del Servizio di Lavanderia i cui costi vengono addebitati nella retta mensile nella misura prevista annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Opera della Provvidenza S. Antonio. Anche nel caso in cui i familiari decidano di provvedere in proprio al lavaggio della biancheria dell'Ospite, la Direzione, per motivi igienico sanitari, si riserva la facoltà di provvedere direttamente qualora non vengano rispettati i tempi di prelievo degli indumenti sporchi, addebitandone il relativo costo.
- 10.2 E' richiesto che l'Ospite porti con sé un corredo completo la cui consistenza è indicativamente riportata nel modulo consegnato prima dell'ingresso. Alla consegna, i familiari dovranno fornire al personale preposto un elenco contenente la lista degli indumenti portati. Tutti i capi di abbigliamento, anche se l'Ospite non intende usufruire del Servizio di Lavanderia, devono essere personalizzati mediante apposita etichetta.
- 10.3 La peculiarità dell'organizzazione della vita comunitaria perseguita all'interno dei nuclei, con l'obiettivo di garantire i maggiori spazi di libertà e di autonomia possibili, comporta la possibilità per gli Ospiti di accedere alle stanze proprie e altrui. Pertanto la Direzione non può assicurare un controllo completo degli effetti personali.

## **Art. 11: Oggetti personali**

- 11.1 Piccoli oggetti personali che l'Ospite è abituato a tenere con sé e che possono facilitarne l'orientamento (fotografie, libri, riviste, occupazioni personali come lavori a maglia o ricamo, ecc.) sono ammessi su autorizzazione della Direzione.
- 11.2 Il Centro Servizi, considerate anche le caratteristiche comportamentali dei suoi Ospiti, non risponde in caso di smarrimento, danneggiamento e furto e declina ogni responsabilità per gli oggetti e i valori portati all'interno del Centro. Si raccomanda pertanto di non mettere nella disponibilità dell'Ospite oggetti, vestiario, ricordi ed altro considerato di valore.
- 11.3 L'uso dei cellulari è consentito ad Ospiti e visitatori solo in modalità di ricezione silenziosa.

## **Art. 12: Rapporti con il Personale**

- 12.1 I rapporti fra il personale del Centro Servizi, gli Ospiti e i familiari dovranno essere improntati al massimo reciproco rispetto e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.



- 12.2 E' vietata qualunque differenza di trattamento fra gli Ospiti che non sia prevista dalle condizioni di autonomia della persona.
- 12.3 Gli Ospiti e i familiari non possono pretendere dal personale dipendente prestazioni non previste dalla convenzione e dal programma di servizio.
- 12.4 E' vietato agli Ospiti e ai familiari dare qualsiasi forma di compenso al personale.

#### **Art. 13: Comunicazioni**

- 13.1 La Direzione, il Coordinatore dei nuclei, i Medici, lo Psicologo e l'Assistente Sociale sono disponibili, su appuntamento, per colloqui con i familiari. Brevi comunicazioni dei familiari al personale del nucleo sono comunque possibili durante l'orario delle visite agli Ospiti.
- 13.2 E' possibile per gli Ospiti ricevere telefonate solo negli orari stabiliti.

#### **Art. 14: Assistenza Privata**

- 14.1 L'assistenza all'Ospite viene garantita dal Centro Servizi nelle forme previste dalla normativa regionale, dalle Convenzioni in atto, dalla Carta dei Servizi e dai programmi assistenziali.
- 14.2 Per situazioni in cui la famiglia richiede prestazioni aggiuntive rispetto a quelle garantite dalla struttura, la Direzione può autorizzare, su richiesta del familiare di riferimento, forme individuali di assistenza privata integrativa. L'assistenza privata deve operare in sintonia con il Piano Assistenziale Individuale dell'Ospite, secondo le indicazioni del personale della struttura e nel rispetto di quanto previsto dal successivo articolo n. 15, commi n. 1, 2 e 3.
- 14.3 La Direzione si riserva di revocare tali autorizzazioni con effetto immediato.

#### **Art. 15: Visite e permessi**

- 15.1 Le visite da parte di familiari e conoscenti sono possibili secondo gli orari e con le modalità previste dal documento affisso alle apposite bacheche. I visitatori possono accedere esclusivamente alle stanze dei loro familiari e agli spazi comuni del nucleo e del Centro Servizi. Non è pertanto possibile accedere liberamente alle stanze degli altri Ospiti e ai locali di servizio. In osservanza della normativa riferita è vietato fotografare e filmare persone diverse dai propri familiari.
- 15.2 Durante le visite, ai familiari e ai visitatori sono richiesti un abbigliamento ed un comportamento consono al rispetto degli Ospiti





degli altri familiari. I familiari in visita devono lasciare libere le stanze da letto durante le attività assistenziali e rispettare, in ogni caso, la privacy degli altri Ospiti.

- 15.3 Il personale del Centro è a disposizione dei familiari e dei visitatori per indicare le migliori modalità di approccio assistenziale all'Ospite. Durante le visite i familiari ed i visitatori si impegnano a seguire le indicazioni del personale relativamente alla cura dei propri cari con particolare riferimento alla gestione del disturbo del comportamento, all'alimentazione, alla mobilitazione, all'accompagnamento ai servizi igienici e all'utilizzo dei sistemi di protezione prescritti. La Direzione del Centro declina ogni responsabilità per eventuali disagi o eventi dannosi provocati dall'inosservanza di dette indicazioni.
- 15.4 Il familiare di riferimento può incaricare persona di sua fiducia di visitare regolarmente l'Ospite negli orari di cui al punto 15.1. Detta persona deve essere presentata al Coordinatore di Nucleo e da questi autorizzata ed è tenuta al rispetto del presente Regolamento e in particolare di quanto previsto dal presente articolo. In caso di mancato rispetto di quanto previsto l'autorizzazione può essere revocata.
- 15.5 E' possibile per gli Ospiti essere temporaneamente accompagnati all'esterno dal Centro Servizi dal familiare di riferimento o persona da questi delegata. Le uscite, che devono comunque essere autorizzate dal Medico e non creare pregiudizio al progetto terapeutico-assistenziale, vanno comunicate con almeno un giorno di anticipo per dare modo al personale di orientare la persona ed organizzarne la preparazione.
- 15.6 Per trascorrere periodi di soggiorno con pernottamento fuori dal Centro è necessario un maggiore preavviso per permettere all'Equipe di valutarne l'opportunità e le migliori modalità di realizzazione.

#### **Art. 16: Automezzi**

- 16.1 Le auto devono essere lasciate nei parcheggi a disposizione dei visitatori: nel piazzale antistante la portineria dell'Opera della Provvidenza S. Antonio, in via della Provvidenza 68 e nel parcheggio di Casa Madre Teresa di Calcutta. Necessità particolari possono essere segnalate alla Direzione che rilascia una autorizzazione per l'accesso al parcheggio interno situato in prossimità dei Centri Servizi. Al fine di garantire la sicurezza degli Ospiti dell'Opera della Provvidenza S. Antonio è severamente vietato il transito attraverso il passaggio di collegamento tra il Centro Servizi "Casa Madre Teresa di Calcutta" e la sede centrale dell'Opera della Provvidenza S. Antonio.



### **Art. 17: Volontari**

- 17.1 Presso i Centri Servizi è possibile la presenza di volontari autorizzati dalla Direzione che partecipano alle attività di socializzazione e accompagnamento.

### **Art. 18: Servizio religioso**

- 18.1 L'assistenza religiosa è garantita agli Ospiti grazie alla presenza di sacerdoti e religiose. Sono a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari le chiese e le cappelle presenti all'interno dell'Opera della Provvidenza S. Antonio.

### **Art. 19: Reclami**

- 19.1 Eventuali reclami inerenti ai servizi o al personale addetto devono essere presentati direttamente alla Direzione.

Sarmeola di Rubano, 1 gennaio 2018



Il Direttore Generale  
Mons. Roberto Bevilacqua