



# Comune di Limana

## *Regolamento per la gestione del Centro Servizi Anziano*

### 1. PREMESSA

Il Centro Servizi anziani "C. Testolini" di Limana è una struttura dell'Amministrazione Comunale avente lo scopo di assicurare alle persone anziane che ne facciano richiesta un'assistenza fisica e morale ed una vita serena.

Il Centro Servizi, con sede operativa in Limana, Via Giuseppe Garibaldi n.28, è intitolato all'Ing. Coriolano Testolini che ne ha curato il primo progetto di realizzazione, è di proprietà del Comune di Limana ed è stato costruito ed ampliato dallo Stesso Ente con risorse proprie e contributi Regionali, della Fondazione Testolini, della Fondazione Cariverona ed usufruendo di numerose donazioni da parte di privati o Associazioni del territorio.

Dal 2015 la gestione del CSA Ing. Testolini e del Centro Diurno è affidata a Limana Servizi srl, Società con Socio Unico il Comune di Limana.

Il Centro Servizi è sottoposto alle procedure di autorizzazione all'esercizio, accreditamento e convenzionamento con l'Ulss 1 Dolomiti, come previsto dalla L.R. 22/02 e DGRV applicative 84/07, 2067/07 e successive.

Il Centro Servizi per l'anziano "C. Testolini" accoglie utenti anziani di ambo i sessi, in età pensionabile (ma anche inferiore in caso di disabilità certificata e compatibile con la U.O.), autosufficienti o che abbiano perso parzialmente o completamente l'autonomia, denominati "Ospiti non autosufficienti".

Per quanto attiene gli Ospiti non autosufficienti, l'accesso è regolato dalla normativa vigente e dall'apposito regolamento dell'Ulss 1 Dolomiti.

Il presente regolamento, 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 al Gestore, di adempiere al proprio mandato 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 dall'Amministrazione comunale, con opportuna comunicazione e diffusione.

### 2. ACCOGLIMENTO

Prima di usufruire dei servizi l'Ospite, o suo tutore, è tenuto a:

- firmare la sottoscrizione degli impegni reciproci, tenendo conto e accettando interamente quanto previsto dal Regolamento comunale e dalla Carta dei Servizi.
- concordare la data di assegnazione dell'alloggio al fine della decorrenza della retta. In caso di rinuncia al servizio, la decisione deve essere comunicata al Gestore con raccomandata a mano e relativa ricevuta controfirmata da un addetto autorizzato oppure raccomandata AR o P.E.C.. La retta è comunque dovuta fintanto che non perviene la suddetta rinuncia, nelle forme ivi indicate, e comunque fino al giorno delle dimissioni.



# Comune di Limana

- munirsi di un adeguato corredo personale, come richiesto nella modulistica di pre ingresso. Il rinnovo del corredo personale spetta all'Ospite o a chi lo rappresenta. E' responsabilità dei Familiari/Persone di riferimento 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 Familiari/Persone di riferimento provvedere personalmente al lavaggio in caso di capi di vestiario particolarmente delicati.
- comunicare e consegnare i dati necessari per le pratiche amministrative, compresi i nomi, gli indirizzi e i numeri telefonici delle persone di riferimento nel rispetto della vigente disciplina in materia di protezione dei dati personali.

## 3.ALLOGGIO

L'alloggio sarà assegnato a giudizio insindacabile della Direzione o addetti delegati; 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 per mutati bisogni assistenziali dell'Ospite. È impegno preciso della Direzione limitare al massimo e solo alle necessità inderogabili la possibilità di trasferimento, se non richiesto dall'Ospite o dai Familiari/Persone di riferimento.

L'Ospite, per quanto nelle sue possibilità, si impegna a:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente e in particolare di pulizia e di mantenimento del 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, previo assenso della Direzione e degli eventuali compagni di stanza;
- usare propri apparecchio radio e TV, purché non si 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.

In ottemperanza alla normativa antincendio non è possibile utilizzare materassi, tendaggi o effetti lettercci propri (es. coperte o cuscini), se sprovvisti di apposita certificazione inerente lo stato di infiammabilità dei materiali.

## 4.VITTO

La confezione dei pasti è effettuata in base a tabelle dietetiche concordate e verificate dall'apposito Servizio dell'Azienda ULSS. È fatto assoluto divieto di introdurre cibi o bevande che possano influire sul regime dietetico prescritto per le eventuali patologie (es. Ospiti diabetici o disfagici) o interagire con la terapia farmacologica prescritta.

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



# Comune di Limana

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 nelle aree adibite oppure in stanza qualora vi siano motivate necessità.

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 o da propri addetti delegati, tenendo conto anche delle eventuali preferenze espresse o per motivate opportunità; 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 Limana con apposito provvedimento. È facoltà dell'Amministrazione Comunale, su proposta del Gestore, variare annualmente le tariffe in base alle necessità e alla variazione dei costi.

La Giunta Comunale può determinare differenziazioni del valore della retta alberghiera fra Ospiti residenti e non residenti nel Comune di Limana. In merito ai benefici eventualmente previsti, si intendono "residenti" coloro che abbiano avuto la residenza nel Comune di Limana per almeno 15 (quindici) anni anche non continuativi.

Il Gestore, in corso d'anno, applica una diversa tariffa tra quelle deliberate dal Comune, previa comunicazione scritta all'Ospite e/o ai suoi Familiari, in relazione all'aggravarsi delle condizioni assistenziali dell'Ospite (variazione del profilo S.V.A.M.A.).

La retta mensile deve essere corrisposta tassativamente entro 15 giorni dal ricevimento.

Il pagamento può essere effettuato tramite bonifico bancario o versamento diretto sul conto corrente bancario del Gestore; può altresì essere attivato un ordine permanente di addebito automatico SEPA.

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 della retta giornaliera pari ad un importo definito dalla Giunta Comunale su proposta dell'Ente gestore. 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.



# Comune di Limana

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.

In caso di mancato rispetto del termine di pagamento dell'intero corrispettivo per due mesi consecutivi potranno essere deliberate, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge, le dimissioni dell'Ospite e si provvederà al recupero nelle forme di legge delle somme dovute maggiorate dei relativi interessi.

È 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 eventuali spese per farmaci, protesi, ausili a carattere sanitario, che possono essere 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 esternalizzati di cura della Persona (es. parrucchiera, podologa, ecc.)

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

## 6.REGOLE COMPORTAMENTALI

È fatto assoluto divieto di ospitare nel proprio alloggio persone estranee, qualunque sia il legame di parentela e di amicizia del residente; eventuali eccezioni alla presente norma possono essere autorizzate solo dalla Direzione e per motivate ragioni.

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

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 eventuali danni arrecati alla Struttura per propria incuria o trascuratezza.

L'Ospite è libero di ricevere visite, sempre nel rispetto del corretto svolgersi delle attività assistenziali, evitando di recare disturbo agli altri Ospiti, specialmente nelle ore di riposo. Eventuali necessità di visite in orari inconsueti devono essere concordate e autorizzate.

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:



# Comune di Limana

- aver cura di non svolgere attività che rechino disturbo al riposo delle persone 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 utilizzare fornelli e/o stufe o apparecchiature elettriche di qualsiasi tipo, se non messe a disposizione dalla Struttura e/o autorizzate dalla Direzione.
- 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 personali, politiche, filosofiche e religiose.

Tutto il Personale è impegnato a prestare attenzione alle richieste degli Ospiti, 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 o Persona di riferimento.

L'Ospite, in base alla propria capacità e autonomia:

- 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, presente presso la portineria 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.

La Direzione non risponde per ammanchi o smarrimenti non specificatamente attribuibili al Personale incaricato.

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.



# Comune di Limana

Non verrà in alcun caso anticipato denaro, né forniti a credito i servizi di cura della Persona, in caso di esaurimento dell'importo affidato al Familiare/Persona di riferimento.

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

## 9. COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI / PERSONE DI RIFERIMENTO

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

È istituito e operante il "Comitato dei Familiari degli Ospiti", che ha la funzione di collaborare con il gestore per garantire la migliore qualità nell'erogazione del servizio e la piena e tempestiva diffusione delle informazioni.

È istituito anche un "Comitato di gradimento dei pasti", nominato all'interno del gruppo stesso dei Familiari, che ha facoltà di venire ad assaggiare il vitto offerto, restituendo poi un report su apposito modulo predisposto e disponibile presso la portineria e presso ogni nucleo del CSA.

È obbligatorio comunicare all'Organizzazione un recapito telefonico dei familiari 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 Familiare / Persona di Riferimento:

- 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 minor preavviso corrispondendo la retta per i giorni di mancato preavviso, fatta eccezione per le dimissioni programmate.

In caso di dimissione dell'Ospite, i Familiari/Persone di riferimento dovranno provvedere entro una settimana al ritiro degli effetti personali del congiunto; trascorso tale periodo, non si garantirà più la reperibilità degli effetti non ritirati.