

## **REGOLAMENTO INTERNO CENTRO SERVIZI RESIDENZA PER ANZIANI CITTA' DI RONCADE (TV)**

### **1. CONDIZIONI DI ACCOGLIENZA**

**1.1 Finalità del Servizio.** La Residenza Anziani Città di Roncade è destinata a persone non autosufficienti anziani, di entrambi i sessi e senza alcun vincolo di residenza, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali e miste non curabili a domicilio.

Obiettivo è prendersi cura delle persone fornendo risposte adeguate ai bisogni, in modo da consentire a ognuno di esprimere abitudini, interessi e decisioni proprie nel rispetto della vita all'interno di una comunità. La struttura offre accoglienza a n° 119 persone, d'ambo i sessi, non autosufficienti.

**1.2 Tipologia di offerta.** Sono previste tipologie d'offerta differenziata al fine di soddisfare le esigenze dell'Utente. Le offerte sono differenziate per durata: ospitalità temporanea – ospitalità definitiva.

L'offerta in relazione al livello di bisogni e delle prestazioni offerte prevede l'accoglienza di ospiti non autosufficienti di "livello unico" (ex 1° o 2° livello). Le offerte sono infine differenziate per forma giuridica: convenzionato (in possesso dell'impegnativa di residenzialità assegnata dall'Ulss) e privato.

Nella Carta dei Servizi, nei suoi allegati e nel Contratto di accoglienza sono specificati i servizi e le prestazioni, nonché i costi di ciascuna tipologia di offerta.

**1.3 Modalità di Accoglienza.** Per quanto riguarda gli Utenti convenzionati, l'accesso è regolato da apposite norme e graduatorie disposte dalla Regione del Veneto e dalla convenzione dell'Ulss 2 "Marca Trevigiana" come indicato nella Carta dei Servizi. Per quanto riguarda gli Utenti privati, l'accesso è stabilito dal Gestore in base alla disponibilità di posti e alla compatibilità della persona con le caratteristiche del Centro ed è regolamentato dal Contratto di accoglienza e dalla Carta dei Servizi.

Il candidato Utente privato viene accettato a seguito dell'analisi della documentazione amministrativa, valutata dall'Ufficio Sociale, e della documentazione sanitaria, valutata dall'équipe multiprofessionale del Centro. L'incontro con il candidato Utente e la sua Famiglia potrà avvenire direttamente presso il Centro, oppure presso il domicilio dell'interessato o in ambiente ospedaliero, se momentaneamente inserito.

Spetta al Ufficio Servizio Sociale della Residenza stabilire tempi e modalità d'ingresso, conformemente alla priorità della domanda e alle esigenze delle Famiglie, in modo da garantire la tempestività e l'efficacia dell'inserimento. Precedentemente all'inserimento, l'Utente e/o i Familiari consegneranno le certificazioni sanitarie e tutta la documentazione richiesta al momento della domanda. Sono inoltre invitati a fornire tutte quelle informazioni riguardanti la storia e le abitudini dell'Utente al fine di impostare un progetto mirato alle esigenze dello stesso.

Le rette variano a seconda della condizione d'inserimento e sono specificate nel Contratto di accoglienza consegnato ai Familiari, contestualmente a questo Regolamento e alla Carta dei Servizi.

Al momento dell'ingresso è assegnato all'Utente un alloggio (camera) che la Direzione ha facoltà di cambiare in qualsiasi momento, su proprio insindacabile giudizio, qualora lo ritenga opportuno.

Il Centro Servizi è aperto ai visitatori tutti i giorni dalle 10 alle 12 e dalle 15 alle 18, (con esclusione della domenica pomeriggio) salvo limitazioni previste a seguito di eventuali situazioni sanitarie particolari. Accessi in orari diversi saranno preventivamente concordati e autorizzati dalla Direzione

L'Utente è libero di ricevere visite e invitare parenti e amici nei locali comuni, rispettando le altre persone presenti, salvo specifiche limitazioni legate sia alle condizioni personali che a eventuali situazioni sanitarie particolari.

**1.4 Uscite.** È obbligatorio avvisare l'Ufficio Cortesia delle assenze programmate dell'Utente (per uscite con familiari o altro), entro il giorno che precede l'uscita. Per uscite durante l'orario di visita, è sufficiente comunicarle all'Ufficio Cortesia (se assenti: all'Infermiere in turno) poco prima dell'uscita, previa

compilazione dell'apposito modulo. In caso di uscite periodiche, deve essere compilato il "Modulo autorizzazione permanente d'uscita", fermo restando l'obbligo del Familiare di avvisare sempre preventivamente di ciascuna singola uscita il Coordinatore o i Referenti (se assenti: l'Infermiere in turno). Le uscite saranno comunque autorizzate compatibilmente con le condizioni dell'Utente e con il piano d'intervento individuale.

**1.5 Uso degli ambienti, degli spazi e dei servizi comuni.** L'Utente ha il diritto di utilizzare tutti gli ambienti e gli spazi comuni rispettandone le finalità e le regole, nonché osservando le regole di igiene e decoro. Resta sottinteso che l'Utente sarà tenuto a risarcire i danni arrecati a cose o persone dovuti a comportamento negligente o inosservanza delle norme sopra descritte.

L'Utente è tenuto a osservare il silenzio nelle ore destinate al riposo, in particolare dalle 13 alle 15 e dalle 21 alle 7.30, fatte salve ovviamente le eventuali particolari condizioni di salute.

**1.6 Apparecchi audiovisivi.** Negli ambienti comuni sono installati apparecchi audiovisivi a disposizione dell'Utente. Nei singoli alloggi l'uso di audiovisivi di proprietà degli Utenti è ammesso purché non pregiudichi la tranquillità della permanenza nel Centro degli altri Utenti.

È consentito l'uso del telefono fisso del Centro rivolgendosi all'Ufficio Cortesia.

**1.7 Obblighi di buona conservazione e di corretto uso dell'alloggio.** L'Utente e suoi Familiari s'impegnano a:

- mantenere in buono stato l'Alloggio, utilizzando diligentemente gli impianti e le apparecchiature installate, adeguandosi alle richieste del Personale al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- segnalare tempestivamente il cattivo funzionamento degli impianti o delle apparecchiature al Personale,
- consentire al Personale di accedere all'alloggio per effettuare pulizie, controlli e riparazioni,
- risarcire i danni arrecati agli impianti, attrezzature e arredi a causa di incuria, trascuratezza o per altri motivi imputabili a sé od ai suoi invitati nell'alloggio assegnato,
- mantenere un comportamento che non arrechi disturbo agli altri Utenti,
- osservare il divieto di ospitare nelle ore notturne persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o amicizia con l'Utente, salvo preventiva autorizzazione della Direzione.

**1.8 Corredi di abbigliamento.** All'atto dell'ingresso l'Utente deve disporre di un corredo personale di abbigliamento in quantità sufficiente per garantire le periodicità dei cambi e con caratteristiche compatibili con la tipologia di lavaggio (ad alta temperatura). In caso contrario, i capi delicati dovranno essere lavati a carico dei Familiari. I Familiari sono tenuti inoltre a provvedere al cambio stagionale al momento opportuno, in collaborazione con il Personale. La consegna di nuovi indumenti personali da parte dei Familiari deve essere effettuata esclusivamente all'Ufficio Cortesia che provvederà a far etichettare i capi. In caso di danneggiamento dei capi a seguito di lavaggio, il Gestore ne rifonderà il costo solo nel caso in cui i capi siano compatibili con il lavaggio ad alta temperatura.

**1.9 Giornata alimentare.** La giornata alimentare consiste nella prima colazione, pranzo, merenda e cena. Il menù è predisposto periodicamente dal Responsabile della Società di Ristorazione convenzionata in accordo con la Direzione e il Coordinatore e controllato periodicamente dal servizio S.I.A.N. dell'Ulss 2 "Marca Trevigiana".

Il Personale informa in anticipo gli Utenti del menù, che è anche esposto nei luoghi di accesso alla sala da pranzo. Le diete particolari sono somministrate esclusivamente su indicazione del Medico di struttura. L'orario di distribuzione del vitto è stabilito dalla Direzione e potrà subire delle modifiche per motivi organizzativi. I pasti non consumati entro l'orario prestabilito non possono essere conservati, né danno titolo ad alcun rimborso.

Il vitto è servito nella sala da pranzo o presso il proprio alloggio. È consentito al Familiare assistere il proprio

congiunto durante il pranzo e la cena, previa autorizzazione della Direzione in base a motivate esigenze dell'Utente. In tal caso il vitto sarà servito di norma presso l'alloggio dell'Utente.

**Al fine di garantire l'igiene e la sicurezza degli alimenti secondo le norme vigenti, è fatto assoluto divieto di conservare e consumare generi alimentari non forniti dal Centro, senza autorizzazione del Personale. È inoltre fatto assoluto divieto di somministrare cibo agli Utenti non preventivamente autorizzato dall'Infermiere in turno.**

**1.10 Servizio di lavanderia.** La biancheria personale dell'Utente verrà contrassegnata con numero o sigla del servizio. La Direzione declina ogni responsabilità derivante dal danneggiamento o smarrimento dei capi personali, salvo evidenze di responsabilità della struttura.

**1.11 Servizi di pulizia.** Il servizio di pulizia dell'alloggio e il cambio della biancheria da bagno e da camera sono effettuati di norma tra le 8 e le 11.30. Il cambio della biancheria da bagno e da camera è garantito di norma almeno una volta la settimana e al bisogno.

***NOTA IMPORTANTE. In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: situazioni do emergenza Covid-19) le regole e le indicazioni sopra riportate potranno essere modificate o sospese in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.***

## **2. COMPORAMENTI E RAPPORTI CON IL PERSONALE.**

**2.1 Personale dipendente.** Il Personale del Centro è a servizio degli Utenti ed è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti degli stessi.

**2.2 Rapporti con il personale.** Gli Utenti e i Familiari devono tenere con il Personale rapporti di rispetto e comprensione e sono invitati a rivolgersi al Coordinatore, ai Referenti, all'Ufficio Cortesia o alla Direzione per segnalare inadempimenti nel servizio. Gli Utenti e i Familiari non possono richiedere al Personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non devono fare pressioni per ottenere trattamenti di favore.

È vietato dare mance o regalare effetti personali al Personale operante nel Centro.

### **2.3 Comportamenti non consentiti:**

- compiere in modo autonomo attività assistenziali non preventivamente autorizzate dal Coordinatore o dai Referenti;
- somministrare farmaci e integratori non preventivamente autorizzati dal Medico di struttura;
- somministrare alimenti non preventivamente autorizzati dall'Infermiere;
- frequentare i locali comuni con abbigliamento non adeguato e rispettoso del pudore;
- portare animali all'interno del Centro se non autorizzati dalla Direzione;
- installare tende di qualsiasi modello senza l'autorizzazione della Direzione;
- stendere capi di biancheria alle finestre e nei locali comuni;
- porre vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali o nei balconi senza autorizzazione del Coordinatore;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano recare disturbo agli altri Utenti;
- tenere in camera qualsiasi tipo di cibo deteriorabile;
- gettare acqua, immondizie o altro fuori dagli appositi siti o recipienti;
- versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere che possano nuocere al buono stato delle condutture;
- fumare nei locali del Centro;
- compiere atti che possano nuocere ai vicini dell'Alloggio;
- utilizzare ferri da stiro e resistenze elettriche di qualsiasi tipo.

La Direzione di riserva di prendere i provvedimenti necessari nei confronti dei familiari che, durante la loro presenza nel Servizio, si rendessero responsabili di gravi violazioni del regolamento tali da arrecare danno a



cose o persone o da creare gravi situazioni di rischio o disagio per il proprio caro, per altri utenti, visitatori o per il personale.

### **3. CUSTODIA VALORI, DENARO, PROTESI E BENI PERSONALI**

La Direzione declina ogni responsabilità per i valori e il denaro conservati negli alloggi degli Utenti. Qualora l'Utente non fosse più in grado di custodire personalmente i suoi effetti personali di valore, la Direzione concorderà con l'Utente stesso e i suoi Familiari le modalità di consegna degli effetti a un Delegato, affinché questi provveda alla loro custodia invece dell'Utente.

Il Gestore si impegna a utilizzare e custodire con diligenza le protesi dentarie e acustiche, come altri beni personali, che comunque restano nella responsabilità dell'Utente. Viste le dinamiche della vita comunitaria, in caso di rotture o smarrimenti, il Gestore non si farà carico dei danni / sostituzione, salvo nei casi di comprovata negligenza del Personale. In tal caso, il costo della riparazione / sostituzione sarà coperto dal gestore previa presentazione di preventivo e di successiva fattura.

### **4. SPESE STRAORDINARIE**

L'Utente è tenuto a saldare le spese extra rispetto a quanto previsto dal contratto sottoscritto o dai danni provocati.

### **5. INIZIO E TERMINE DEL RAPPORTO**

Il rapporto inizia con l'Accoglimento della richiesta d'inserimento dell'Utente.

L'ingresso e uscita dal Centro nonché le modalità di calcolo dei corrispettivi sono indicati nel contratto di ospitalità.

### **DISPOSIZIONI PARTICOLARI**

In caso di singoli o comunitari episodi infettivi, la Direzione a suo insindacabile giudizio, può disporre il divieto di accesso al Centro da parte di Familiari e conoscenti al fine garantire le idonee azioni di sanificazione / disinfestazione.

All'interno del Centro è assolutamente vietato l'uso di sostanze alcoliche, vino incluso, le eccezioni in situazioni specifiche devono essere autorizzate dal Medico sentita la Direzione.

Ai sensi delle vigenti Leggi vi è il **DIVIETO DI FUMARE**;

Roncade, 02.05.2023

Fabio Piubello  
*Presidente e Legale rappresentante  
Cooperativa "Promozione Lavoro"*

Letto, Approvato e Sottoscritto \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_