

REGOLAMENTO INTERNO PER GLI OSPITI (AGGIORNATO AL SETTEMBRE 2011)

Articolo 1

La nostra residenza sanitaria assistenziale (di seguito Casa o RSA) rispetta le direttive e le normative regionali in questa materia ed impronta la sua azione per rendere confortevole il soggiorno dell'ospite ed offrirgli l'assistenza socio – sanitaria adeguata al suo stato di salute. A tale fine rispetta tutti i requisiti per l'esercizio e l'accreditamento delle residenze sanitarie assistenziali, oltre ai protocolli ed ai sistemi esplicitati nella carta dei servizi.

L'ospite è tenuto al rispetto delle regole di vita della casa ed in particolare del presente regolamento.

Articolo 2

L'ospitalità non subisce alcuna restrizione o condizione se non quelle esplicitate dalla normativa regionale, dai regolamenti in uso e dai contratti sottoscritti con la Casa.

All'ospite è assicurata l'assistenza secondo le sue condizioni di bisogno, con criteri di appropriatezza e di continuità, in conformità al piano di assistenza individuale. La famiglia è all'uopo informata ed è chiamata a collaborare.

Il rispetto delle regole di vita in uso nella nostra residenza e delle disposizioni in materia di sicurezza, igiene e sanità, favorisce l'ordinato adempimento di tutti i servizi a favore dello stesso ospite, unitamente al rispetto delle disposizioni di volta in volta impartite dal personale per esigenze di servizio.

In materia sanitaria valgono le singole disposizioni date dal personale medico ed infermieristico all'atto del ricovero e quelle successivamente impartite per le sopravvenute necessità sanitarie specifiche.

Articolo 3

L'assegnazione della camera è di esclusiva competenza della Direzione della Casa.

In qualsiasi momento, per ragioni sanitarie e/o di convivenza, la Direzione può disporre il trasferimento dell'ospite in altra stanza, previa valutazione delle proposte dei medici e del personale infermieristico della Casa.

Di norma verrà data una comunicazione preventiva all'ospite, ai parenti ed altri aventi diritto.

Articolo 4

Non esistono limitazioni alla vita quotidiana dell'ospite, salve le prescrizioni del medico in conseguenza dello stato di salute.

Per ragioni di sicurezza e di responsabilità della Casa e per l'incolumità dell'ospite, esso non può abbandonare la sede della nostra residenza sanitaria assistenziale e non può mai accedere ai locali riservati esclusivamente agli addetti (**porte dei locali col rosso**).

Tale procedura non sarà seguita in occasione di uscite per le attività di animazione o sanitarie, organizzate direttamente dalla Casa.

L'uscita **non potrà protrarsi oltre l'ora della cena**. Le eccezioni per casi particolari saranno valutate di volta in volta dalla Direzione della Casa o da personale all'uopo delegato.

E' necessario che l'ospite sia presente negli orari di erogazione delle terapie e dei pasti, fatta salva diversa autorizzazione.

La Casa non si assume responsabilità alcuna per eventi e situazioni di salute dell'ospite quando è fuori dalla nostra Casa.

Articolo 5

Se durante la permanenza dovessero insorgere malattie che richiedano il ricovero ospedaliero, gli ospiti ed i parenti verranno avvertiti preventivamente. Qualora siano necessari ricoveri con carattere d'urgenza, i parenti saranno avvertiti nel più breve tempo possibile.

Le spese di trasporto con ambulanze, o altro mezzo di trasporto, od eventuali altri oneri dovuti a ricoveri ospedalieri, visite specialistiche, esami diagnostici, ecc., saranno a carico dell'ospite.

Quando possibile la Casa provvede gratuitamente, tramite un'associazione locale di volontariato, all'accompagnamento con auto civile degli ospiti per visite e/o esami disposti dai medici della Casa. Ove possibile si richiede sempre la presenza di un parente.

Articolo 6

Gli Ospiti che volessero dimettersi di propria iniziativa dovranno darne preavviso scritto almeno quindici giorni prima. Qualora ciò non abbia luogo sarà comunque addebitata una somma, come sopra determinata, pari ai giorni di mancato preavviso.

L'uscita dalla nostra sede dovrà essere effettuata al mattino dalle ore 10:00 alle ore 11:00, previo ritiro della lettera di dimissioni dal medico in servizio.

Articolo 7

Le assenze volontarie dovranno essere comunicate per iscritto con almeno sette giorni di preavviso. La durata dell'assenza andrà concertata con la Direzione per le reciproche esigenze e subordinatamente alle problematiche cliniche dell'ospite.

Le assenze arbitrarie o non autorizzate non sono ammesse. Esse possono far perdere il diritto al posto e comportano comunque l'addebito automatico della retta.

Qualora non si dia luogo al rientro, sarà comunque addebitata una somma pari a dieci giorni di retta più la quota sanitaria regionale, computata dall'ultimo giorno previsto per il rientro.

Articolo 8

In caso di violazioni delle ipotesi dell'articolo 2, potranno essere disposte le dimissioni coattive. Esse sono disposte dalla Direzione con motivato provvedimento consegnato all'ospite e/o altri eventuali contraenti od aventi diritto, con preavviso non inferiore a due giorni e non superiore a quindici giorni.

Il preavviso è motivatamente stabilito dal Direttore Sanitario in dipendenza delle cause delle dimissioni, connesse all'intenzionalità della violazione, alla sua gravità od ad altre incompatibilità.

La dimissione deve essere eseguita entro il termine fissato, comunque prorogabile una volta sola per un periodo non superiore alle quarantotto ore.

L'uscita va sempre effettuata al mattino dalle ore 10:00 alle ore 11:00, previo ritiro della lettera di dimissione del medico in servizio.

Il mancato rispetto dei termini consente, senza preavviso e responsabilità, l'accompagnamento dell'ospite al domicilio di provenienza, con oneri totalmente a suo carico.

Articolo 9

In caso di decesso, la Casa pone a disposizione la camera ardente, per il prescritto periodo di osservazione.

Tutte le altre spese funebri sono a carico dei parenti od aventi titolo. La retta per il periodo non goduto e gli effetti personali verranno messi a disposizione degli aventi diritto.

Articolo 10

Gli Ospiti fruiscono dell'assistenza medica generale, dell'assistenza infermieristica, dell'attività riabilitativa, del servizio socio – assistenziale e dell'animazione sociale nel rispetto delle modalità prescritte dalla Regione e dai protocolli interni.

I farmaci ed i presidi sanitari in genere, compresi i presidi per l'incontinenza, sono totalmente a carico della Casa e sono compresi nella retta giornaliera **per gli ospiti a contratto con la Regione Lombardia, mentre per gli ospiti autorizzati o accreditati rimangono a carico del servizio sanitario nazionale o regionale o dell'Ospite.**

L'attività socio - assistenziale è erogata in via continuativa secondo le norme proprie del servizio e secondo le disposizioni regionali vigenti pro – tempore. Essa risponde ai requisiti di qualità ed alle specifiche esigenze socio - sanitarie dell'ospite.

La Casa promuove la collaborazione dei familiari e dei volontari, che sono organizzati e formati per le specifiche finalità cui chiedono di accedere. Essi sono tutti tenuti a rispettare le prescrizioni degli organi e dei funzionari della Casa ed a uniformarsi ai protocolli sanitari ed assistenziali in uso presso la Casa e periodicamente aggiornati.

Eventuali richieste formulate dai familiari degli ospiti, intese a proporre assistenza integrativa da parte di persone esterne all'organizzazione della Casa, dovranno essere vagliate ed avere il benestare da parte della Direzione. L'assistente autorizzato dovrà portare apposito tesserino di riconoscimento e rispettare le norme di vita della nostra Casa.

La Casa eroga già alcune prestazioni mediche specialistiche secondo le esigenze primarie della generalità degli ospiti. Qualora vi sia una specifica necessità, la Casa provvede d'ufficio ad avviare l'ospite alle prestazioni specialistiche dell'Ospedale di Treviglio od altri luoghi di cura, privilegiando i più vicini, nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale.

Articolo 11

L'ospite, od i familiari ed aventi diritto, hanno piena facoltà di richiedere una prestazione medica – specialistica in regime privatistico. In caso di visite specialistiche private all'interno della nostra Casa l'orario e le modalità delle visite andranno concertate con la Direzione. In caso di mancato rispetto della procedura, il nostro personale rifiuta l'esibizione di documenti a terzi e non è tenuto alla collaborazione. La Casa si riserva di notificare il fatto all'apposito organo disciplinare dell'ordine di appartenenza del personale specialista esterno.

Tutti gli oneri relativi a queste richieste sono totalmente ed incondizionatamente a carico del richiedente. I farmaci prescritti da medici specialisti esterni e non compresi nel nostro prontuario, devono essere notificati ai medici di nucleo e da loro approvati prima della loro somministrazione.

Articolo 12

La Casa assicura una refezione variegata e dieteticamente corretta in rapporto alla tipologia degli ospiti. Eroga anche diete particolari, se prescritte dal personale medico. Il menù giornaliero è esposto nelle apposite bacheche. In occasioni di festività o ricorrenze è previsto un menù giornaliero speciale.

L'ospite può pretendere piatti particolari individualizzati **in tal caso sarà tenuto ad un supplemento di retta, come previsto dalla carta dei servizi**.

Il servizio dei pasti in camera è escluso per gli ospiti che a giudizio del medico di nucleo siano in grado di accedere alle sale di ristorazione. Durante la consumazione dei pasti non sono ammesse persone non autorizzate nelle sale di ristorazione.

Per ragioni igieniche – sanitarie non è consentito ad alcuno di accedere ai locali della cucina e della dispensa.

I parenti autorizzati ed i volontari devono collaborare per la somministrazione del cibo agli ospiti che ne avessero la necessità, avendo cura di rispettare i protocolli predisposti e le indicazioni fornite dal personale, senza procedere ad iniziative personali.

Qualora parenti o visitatori desiderassero apportare cibi vari, specialmente dolci, devono dare preventiva comunicazione al personale in servizio, preferibilmente al medico od all'infermiere di nucleo, per evidenti ragioni di carattere igienico - sanitario.

E' tassativamente vietato introdurre farmaci di qualsiasi genere o sostanza (anche da banco) La violazione di tale disposizione può portare li recesso del contratto.

In ogni caso nessuno può interferire direttamente per le somministrazioni ad altri ospiti.

In caso di bisogno o di altre richieste si chiede di rivolgersi al personale di nucleo.

Articolo 13

Nell'alloggio si dovrà osservare il mantenimento dell'ordine e della pulizia ed è indispensabile il rispetto di ogni norma di sicurezza, per cui non è possibile lavare indumenti o tenere nella stanza cibarie, fornelli elettrici od a gas, macchinette per la cottura di qualsiasi alimento. Inoltre per non otturare o danneggiare le condutture, non si può gettare nel water o nel lavandino qualsiasi materiale.

Per motivi di sicurezza, non è consentito chiudere a chiave la camera.

Piante, fiori recisi od in vaso potranno essere tenuti in camera, con l'osservanza di norme di prudenza, delle esigenze degli altri ospiti e nel rispetto delle eventuali disposizioni di servizio impartite. Nelle stanze non può essere tenuto alcun animale, anche di piccola taglia. Comunque i visitatori non possono condurre animali all'interno della nostra residenza.

Articolo 14

Gli Ospiti che desiderassero portare con sé piccolo mobilio di proprietà dovranno ottenere il preventivo assenso dell'Amministrazione. Si deve però considerare che il mobilio di camera deve rispondere a specifici requisiti funzionali prescritti dalla Regione o dalla normativa in materia di sicurezza (materiale ignifugo).

L'uso di apparecchi **audiovisivi** è consentito solo nelle ore diurne con l'avvertenza del rispetto delle esigenze degli altri ospiti e delle eventuali disposizioni del personale in servizio.

Articolo 15

La Casa fornisce agli ospiti la biancheria da letto, da camera, e gli altri effetti d'uso comune e generale.

Gli ospiti mantengono il proprio corredo personale, che verrà contrassegnato per il riconoscimento. E' pertanto utile che conservino il solo corredo strettamente necessario alla permanenza, come pure è consentito il mantenimento di piccoli oggetti personali di valore affettivo. Non sono accettati però oggetti di valore, dei quali la Casa non ne risponde in alcun caso.

Tutti gli effetti sono lavati, stirati e curati direttamente dalla Casa senza oneri per l'ospite, utilizzando le macchine in dotazione. Quindi non è previsto il lavaggio a mano. Conseguentemente si chiede di non dotare l'ospite di capi personali troppo delicati o di valore (pura seta, lane pregiate, ecc.). Nel caso che l'ospite lo desideri, esso potrà servirsi direttamente di altre modalità, senza oneri per la Casa.

Articolo 16

L'uso dell'ascensore e del montalettighe richiede particolare attenzione e rispetto delle avvertenze d'uso. Per ragioni di sicurezza è opportuno che l'ospite sia sempre accompagnato.

In caso di emergenza occorre seguire la procedura delle avvertenze d'uso dell'ascensore e mantenere la calma.

Al fine di non creare ostacolo all'uso dell'ascensore agli ospiti od alle attività di servizio del personale, ove possibile si raccomanda ai visitatori di servirsi delle scale.

Articolo 17

L'Ospite ed i suoi parenti, od aventi titolo, devono mantenere con il personale della Casa rapporti di reciproco rispetto e collaborazione.

L'Ospite si rivolge direttamente al personale di nucleo per le sue esigenze.

Il Direttore Sanitario, ed i Medici della r.s.a. sono disponibili ai colloqui con gli ospiti e con i parenti, secondo le modalità pubblicate sull'apposito avviso.

Nell'atrio al piano terreno sono disponibili gli appositi moduli per lamentele e per segnalazioni e suggerimenti.

Periodicamente viene consegnato il questionario di soddisfazione ospiti e parenti.

Articolo 18

Ogni nucleo è dotato di un soggiorno a disposizione degli ospiti e dei visitatori, per la vita comune e per le attività di animazione.

L'uso delle attrezzature audiovisive collettive è riservato agli ospiti, con l'avvertenza di un corretto utilizzo anche per le esigenze degli altri presenti. Si chiede ai visitatori ed ai parenti di non interferire nelle scelte e nei desideri degli ospiti. Il responsabile del nucleo decide per gli eventuali casi di disaccordo.

Al piano terra sono disponibili altri locali di uso collettivo.

La sala delle attività di animazione è condizionata dalla programmazione di queste attività, svolte sotto la responsabilità e la sorveglianza delle animatrici.

Articolo 19

Agli Ospiti viene offerta ogni possibilità di adeguata assistenza spirituale secondo il rito cattolico. Le funzioni religiose sono celebrate dal cappellano con gli orari pubblicati presso la cappella.

Articolo 20

Gli Ospiti ed i loro parenti e visitatori, sono tenuti al rispetto delle regole per la sicurezza, oltre a quanto specificato negli avvisi affissi. Pertanto devono leggere attentamente le istruzioni ed attenersi a quanto lì disposto. Non devono in alcun modo maneggiare i presidi antincendio e della sicurezza, neppure gli impianti generali, segnalando al personale ogni mancanza che potrebbero rilevare.

In caso di emergenze devono mantenere la calma ed immediatamente avvertire il personale presente e seguirne le istruzioni.

L'Ospite che ne ha ancora la possibilità, deve partecipare alle esercitazioni pratiche disposte dalla Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

Articolo 21

Agli Ospiti è assicurata la gestione dei dati personali con puntuali adempimenti degli obblighi stabiliti dal decreto legislativo in materia e con costante aggiornamento della sicurezza della protezione dei dati.

Gli Ospiti e, se del caso i parenti od altro soggetto obbligato, devono rilasciare l'autorizzazione all'elaborazione e conservazione dei dati personali utili ai fini sanitari o disposti dalla normativa regionale e nazionale per le residenze sanitarie assistenziali, al fine di poter correttamente assicurare la competente assistenza socio – sanitaria.

Articolo 22

All'Ospite è garantita dalla Casa la completa assistenza sulla base di un piano individuale. Pur tuttavia, qualora l'Ospite lo desiderasse, potrà altresì avvalersi dell'assistenza personale da parte del volontariato.

L'ospite che desiderasse farsi ulteriormente assistere da una badante personale, con onere esclusivamente suo carico, dovrà farla autorizzare e registrare dalla Direzione.

Articolo 23

La comunicazione con gli organi della Casa, ed è garantita tramite gli uffici dell'amministrazione negli orari di apertura, il Presidente **è direttamente disponibile sia per argomenti di carattere generale, sia per specifiche esigenze di informazione.**

Articolo 24

In caso di violazioni ai regolamenti ed alle norme di sicurezza, oppure per grave incompatibilità con altri ospiti, l'interessato e gli altri aventi diritto saranno debitamente informati e diffidati.

Tale diffida può essere effettuata per atteggiamenti che vengano a turbare il buon andamento della convivenza.

L'ospite è sempre responsabile delle situazioni create e dei disagi conseguenti; a suo carico sono pure ascritte le responsabilità previste dalle vigenti normative sulle R.S.A.

In caso di ripetizioni di tali atteggiamenti, il contratto di ricovero prevede la risoluzione e quindi l'accompagnamento dell'interessato al suo domicilio di provenienza ed a sue spese.

La gravità delle violazioni viene rilevata sulla base dell'intenzionalità dell'atteggiamento, della rilevanza degli obblighi violati, del grado di danno o di pericolo causato o potenzialmente causabile, della sussistenza di altre cause aggravanti od attenuanti.

Sono comunque considerate violazioni rilevanti ai fini suddetti:

- a) inosservanza delle disposizioni di servizio o degli altri regolamenti;
- b) condotta non conforme a principi di correttezza verso gli altri ospiti, il personale, i volontari ed i parenti;
- c) negligenza manifesta nel rispetto dei locali, dei beni mobili o strumenti di proprietà della Casa o di altri ospiti o di terzi presenti in struttura;
- d) rifiuto di assoggettarsi a visite personali, salvo quanto disposto in materia sanitaria e nella carta dei diritti dell'anziano;
- e) svolgimento di attività in contrasto con le norme sanitarie, di sicurezza, o di vita della nostra residenza;
- f) comportamenti minacciosi, ingiuriosi, calunniosi o diffamatori nei confronti di altri;
- g) alterchi con il personale della Casa od altri ospiti;
- h) atti o comportamenti lesivi della dignità della persona;
- i) sistematici atti o comportamenti aggressivi, ostili o denigratori che assumano forme di violenza anche morale o di persecuzione psicologica nei confronti degli altri ospiti e del personale;
- j) violazione del rispetto delle norme di sicurezza.

La recidiva nelle mancanze suddette o previste in altri regolamenti o disposizioni di servizio, comporta una diffida definitiva o la risoluzione del contratto di ricovero. Pure non necessita di preventiva diffida una delle seguenti cause:

- 1) alterchi con vie di fatto con altri ospiti, col personale o terzi;
- 2) atti, comportamenti o molestie, anche di carattere sessuale, di rilevante gravità che siano lesivi della dignità della persona o che abbiano causato danni a terzi;
- 3) violazione dei dispositivi di sicurezza;
- 4) comportamenti ostativi all'attività ordinaria della residenza;
- 5) atti di rilevanza penale.



CASA ALBERGO MARIA IMMACOLATA Onlus
Coop. Sociale a r.l.

24040 CALVENZANO (BG) - Via Brassolino n.6
tel.036386130/Fax 0363335640 e.mail info@carimaria.it

Articolo 25

Un Collegio Arbitrale, composto da un rappresentante della Casa, un rappresentante dei contraenti ed un terzo componente designato d'intesa tra le parti, dirimerà in prima istanza le controversie sollevate, senza formalità di procedura, con esclusione quelle riguardanti il pagamento della retta.

In caso di mancato accordo tra le parti, il terzo componente è designato dall'A.S.L. della provincia di Bergamo.

La spesa del Collegio Arbitrale sarà a carico della parte soccombente. Qualora vi fosse un concorso di colpa delle due parti, la spesa farà carico in modo proporzionale.

La parte che chiede la costituzione del Collegio Arbitrale è tenuta ad anticiparne le spese, salvo l'eventuale rimborso.

Le cause di contenzioso inferiori ai 500,00 euro sono sottratte al Collegio Arbitrale per ragioni di economia e funzionalità e quindi saranno risolte bonariamente. Le cause da 501,00 euro a 2.500,00 euro sottoposte al Collegio Arbitrale sono inappellabili, con implicita rinuncia delle parti alle cause presso il Foro di Bergamo.

Il Collegio Arbitrale può disporre la risoluzione del contratto e le conseguenti modalità.

E' fatto salvo ad ogni parte adire le vie legali presso il competente Foro di Bergamo senza avviare la procedura di arbitrato. Qualora chiesta, la procedura di arbitrato inibirà nelle modalità suddette al ricorso giurisdizionale.

Articolo 26

Il Consiglio di Amministrazione della Casa si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il presente regolamento, col solo obbligo di dare tempestiva informazione in merito. Le modifiche di carattere generale o quelle disposte dagli enti superiori, si intendono notificate a tutti gli aventi diritto anche con la sola esposizione all'albo della Casa e sulle bacheche destinate alle informazioni degli ospiti.