

REGOLAMENTO INTERNO

Servizi Residenziali per Anziani in Friuli Venezia Giulia

@NORD Consorzio di Cooperative - Cooperativa Sociale
Sede Legale Via Tellini n. 1 – 33100 Udine
Sede Amministrativa Via Goffredo Mameli n.12 – 35131 Padova
capitale sociale sottoscritto Euro 750.000,00 capitale sociale versato Euro 750.000,00
Tel. 049/8755151 – e-mail presidenza@nordsocietacooperativa.it - pec - nordsocietacooperativa@pec.it
P.IVA e Cod. Fiscale 04219830371

Pag. 1 di 11

INDICE

ARTICOLO 1 - DOMANDA DI ACCOGLIMENTO	3
ARTICOLO 2 - PRENOTAZIONE POSTO E PRATICHE DI INGRESSO.....	3
ARTICOLO 3 - MINIMO VITALE	4
ARTICOLO 4 - RETTA DI DEGENZA.....	4
ARTICOLO 5 - MODALITA' DI PAGAMENTO	6
ARTICOLO 6 - RECUPERO DEL CREDITO.....	6
ARTICOLO 7 - ALLOGGIO	6
ARTICOLO 8 - PASTI	7
ARTICOLO 9 - ASSISTENZA MEDICA – INFERMIERISTICA – FISIOTERAPICA E FARMACEUTICA.....	7
ARTICOLO 10 - LAVANDERIA - GUARDAROBA - STIRERIA - RAMMENDO	8
ARTICOLO 11 - SERVIZIO DI BARBIERE - PARRUCCHIERA - MANICURE - PEDICURE	8
ARTICOLO 12 - TV - POSTA - ASCENSORE	9
ARTICOLO 13 - CUSTODIA VALORI	9
ARTICOLO 14 - DONAZIONI.....	9
ARTICOLO 15 - ORARIO VISITE	9
ARTICOLO 16 - ASSISTENZA RELIGIOSA.....	9
ARTICOLO 17 - RAPPORTI CON IL PERSONALE DELLA STRUTTURA	9
ARTICOLO 18 - RAPPORTI FRA GLI OSPITI	10
ARTICOLO 19_ NORME DI CONVIVENZA.....	10
ARTICOLO 20 - PERMESSI D'USCITA CONTINUATIVI E OCCASIONALI.....	10
ARTICOLO 21 - CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI ASSISTENZA E DIMISSIONI DELL'OSPITE	10
ARTICOLO 22 - ASSISTENZA PRIVATA AGLI OSPITI.....	10
ARTICOLO 23 - MODIFICHE AL PRESENTE REGOLAMENTO	11

ARTICOLO 1 - DOMANDA DI ACCOGLIMENTO

La Domanda di Accoglimento deve essere redatta su apposito modulo ed inviata al Responsabile di struttura, che provvede alla sua registrazione.

Al tale domanda saranno allegati:

- (eventuale) certificato medico, redatto sull'apposito modello e completo di eventuali allergie/intolleranze;
- la scheda di valutazione del grado d'autosufficienza redatta dalla commissione di valutazione distrettuale, che stila la graduatoria d'ingresso (ove prevista);
- copie del documento di identità in corso di validità, del codice fiscale e della tessera sanitaria dell'Ospite (in formato cartaceo),
- copia del documento di identità in corso di validità, del codice fiscale del Terzo coobbligato, Amministratore di Sostegno, Tutore o Curatore
- Ordinanza giudice tutelare di nomina dell'Amministratore di Sostegno, Tutore o Curatore;
- (eventuale) copia del verbale di riconoscimento di invalidità,

ARTICOLO 2 - PRENOTAZIONE POSTO E PRATICHE DI INGRESSO

In caso di prenotazione del posto, l'utente/Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore o Terzo coobbligato, è tenuto a sottoscrivere il "Contratto d' Ingresso" e tutti i suoi allegati nonché apposito Mod. 1 "Prenotazione posto" e a corrispondere l'importo della retta al lordo degli eventuali contributi previsti secondo quanto previsto dal Contratto medesimo, Art. 1.

Al momento dell'Ingresso presso il Servizio l'Ospite è tenuto a presentare, oltre a quanto già sopra elencato:

- contratto d'ingresso e tutti gli allegati previsti;
- fotocopia della cartella clinica relativa all'ultimo ricovero o documentazione sanitaria recente;
- copia del cartellino delle vaccinazioni effettuate e referto analitico markers epatiti a, b, c;
- eventuali allergie/intolleranze
- eventuali documenti per la fruizione del contributo ISEE
- recapiti telefonici dei familiari e/o dell'assistente sociale del Comune di residenza;
- delibera d'assunzione della spesa totale o parziale da parte del Comune per gli Ospiti che ne abbiano diritto.

Il giorno dell'ingresso (che di norma avviene entro le ore 16,00 nei giorni compresi tra il lunedì e il venerdì) l'Ospite viene preso in carico dal Coordinatore del Servizio o suo delegato, che effettua un colloquio d'approfondimento per raccogliere ulteriori informazioni di carattere sanitario, sociale nonché sulle abitudini di vita dell'Ospite. Durante tale

colloquio, egli fornisce informazioni e indicazioni in merito a:

- orari ed organizzazione della struttura,
- visite mediche,
- attività di riabilitazione e fisioterapia,
- servizio infermieristico,
- servizi di cura della persona e bellezza,
- attività ricreative e di socializzazione,
- servizio di lavanderia e guardaroba.

All'atto dell'inserimento in struttura viene predisposta la Cartella dell'Ospite, completa della documentazione presentata e della documentazione inerente la valutazione effettuata dal Servizio.

ARTICOLO 3 - MINIMO VITALE

L'Ospite o terzi obbligati per loro, devono corrispondere alla Residenza, oltre alla retta di degenza, anche un contributo a titolo di minimo vitale, così come previsto, e annualmente aggiornato nell'importo, dalla normativa regionale F.V.G.. Tale contributo è destinato ad assicurare all'Ospite un margine di autosufficienza economica per soddisfare i propri bisogni personali il cui costo non è compreso nella retta di degenza. A titolo esemplificativo rientrano in tali spese gli acquisti di giornali, libri ed altro, le spese di accompagnamento, i costi per servizi di estetica e parrucchiere, trasporti in ambulanza. L'integrazione del minimo vitale, a fronte delle spese sostenute, va effettuata presso gli uffici amministrativi che provvedono periodicamente, e ad ogni richiesta di reintegro, a rendicontare le spese sostenute.

Nei casi in cui i costi di degenza siano sostenuti direttamente dall'Ospite o da un suo parente o da un terzo, la Direzione di struttura, previo accordo scritto con il soggetto obbligato al pagamento, può derogare alla richiesta del minimo vitale, fermo restando il diritto della struttura di essere rimborsata in via anticipata di tutte le spese da sostenere per conto dell'Ospite.

In presenza di irregolarità nel pagamento della retta da parte dell'ospite, il minimo vitale sarà trattenuto a copertura del pagamento.

ARTICOLO 4 - RETTA DI DEGENZA

Per ciascun Ospite deve essere corrisposta, entro il giorno 5 del mese, la retta mensile stabilita annualmente dal Consiglio d'Amministrazione dell'Ente Gestore, che si intende al lordo del contributo giornaliero previsto dall'articolo 13 della L.R. 8.4.1997, n.10. I pagamenti delle rette devono essere effettuati dall'Ospite, dai suoi familiari o dal

Comune di residenza, in conformità all'articolo 3 "Contratto d' Ingresso" e sulla base della fattura inviata mensilmente dal Servizio.

La misura della retta di degenza è differenziata sulla base della diversa tipologia di assistenza resa e corrisponde a quanto previsto dalla Carta Servizi All.1 "Importo Retta" consegnato. Tale modulo viene annualmente aggiornato dall'Ente Gestore che provvede a darne puntuale comunicazione a Ospiti/Amministratore di Sostegno/Curatore/tutore o ai terzi coobbligati e Familiari nonché agli Enti verso cui sussiste un debito informativo in materia.

La retta è altresì differenziata sulla base della camera di degenza assegnata o dove previsto dalla scheda Val.Graf introdotta dalla D.G.R. 2147/2007 e che - compilata al momento dell'ingresso dell'Ospite - consente di pianificare un modello di intervento adeguato e personalizzato per ciascuno. La scheda Val.Graf, definendo il carico assistenziale e sanitario specifico di ciascun Ospite, diviene lo strumento attraverso cui il Servizio concorrere a definire la retta mensile individuando tre profili differenti di classificazione e di corrispondente retta di degenza (retta classe Val.Graf 1, 2 e 3). La scheda Val.Graf, una volta redatta, viene aggiornata almeno ogni sei mesi e in tutti quei casi in cui il quadro clinico dell'Ospite subisca evidenti modificazioni determinate dal normale e fisiologico declino psico-fisico o da fattori imprevisti e diversi (ricoveri, concorrenza di nuove patologie, improvvisi aggravamenti che determinino in via definitiva un diverso carico assistenziale, etc.). Al variare del profilo Val.Graf corrisponde una variazione della retta di degenza che viene comunicata all'Ospite e/o suo familiare e quindi applicata a partire dal mese successivo al cambio di fascia.

Il ritardo del pagamento della fattura mensile dà facoltà all'ente all'applicazione degli interessi legali. Eventuali morosità, segnalate e comunicate, danno diritto all'Ente Gestore di avvalersi di quanto previsto dal "Contratto d' ingresso".

In caso di ingresso e dimissioni nel corso del medesimo mese sarà fatturata la retta giornaliera per i giorni di permanenza, compreso quello di ingresso e di dimissioni.

In caso di dimissioni volontarie è dovuto un preavviso scritto di 30 giorni, il mancato preavviso attribuisce alla Residenza il diritto di richiedere il pagamento di una somma pari a 30 giorni di degenza al lordo dei contributi previsti. Per tutto quanto a ciò riferito, si rinvia a quanto previsto nel "Contratto d'ingresso".

In caso di prenotazione del posto letto, l'Ospite sarà tenuto al pagamento dell'intera retta, al lordo dei contributi eventualmente previsti.

La retta prevista dovrà essere corrisposta per intero, a garanzia del mantenimento del diritto al posto letto, anche per i periodi di temporanea assenza.

La retta si intende comprensiva dei seguenti servizi:

- colazione, pasti e merende
- servizio di assistenza nell'arco delle 24 ore
- visita di medicina generale programmate
- prestazioni infermieristiche nell'arco delle 24 ore
- attività di fisioterapia individuale e di gruppo
- attività di animazione e socializzazione
- fornitura e lavaggio biancheria piana
- lavaggio biancheria personale
- gestione guardaroba

ARTICOLO 5 - MODALITA' DI PAGAMENTO

I pagamenti delle rette devono essere effettuati dall'ospite, dai propri familiari o dal Comune di residenza, in conformità del "Contratto d' ingresso", sulla base della fattura inviata dal Servizio. I pagamenti devono avvenire tramite RID SEPA o bonifico bancario in via anticipata entro il 5 del mese.

ARTICOLO 6 - RECUPERO DEL CREDITO

L'ospite e/o il Terzo risponde dell'adempimento delle obbligazioni ivi indicate con tutti i suoi beni presenti e futuri. Inoltre a garanzia dell'adempimento il Gestore escuterà la fideiussione nei limiti previsti dal contratto di ingresso.

ARTICOLO 7 - ALLOGGIO

All'atto dell'ammissione sarà assegnato all'Ospite:

- un letto in camera singola o a più posti, adeguatamente arredata.

La Direzione di struttura ha facoltà di trasferire l'Ospite in un alloggio diverso da quello assegnato qualora ciò sia richiesto dalla vita comunitaria o dalle mutate condizioni fisiche dell'Ospite medesimo.

L'Ospite s'impegna:

- ad osservare le regole di igiene dell'ambiente: non è consentito tenere nella stanza da letto cibi e bevande, che possano influire sull'igiene dell'ambiente, salvo espressa autorizzazione del Responsabile della struttura;
- a non fumare all'interno della struttura,
- a rispettare il riposo dei compagni di stanza, ponendo attenzione a non far rumore e a non parlare a voce alta durante le ore considerate di riposo,

- a mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature ivi installate, adeguandosi alle indicazioni fornite,
- a segnalare al personale della struttura l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio (è vietato l'intervento da parte di persone non autorizzate dalla Direzione di struttura),
- a risarcire i danni arrecati agli arredi e a quanto in sua dotazione.

E' fatto divieto di ospitare nel proprio alloggio persone estranee, qualunque sia il legame di parentela e d'amicizia con l'Ospite.

Eventuali eccezioni alle presenti norme devono essere autorizzate dalla Direzione di struttura.

ARTICOLO 8 - PASTI

Il trattamento alimentare è somministrato secondo quanto previsto dall'adeguata tabella dietetica, che tiene conto anche di diete particolari qualora prescritte dal medico. E' vietata l'introduzione di cibo e generi alimentari da parte di terzi, se non autorizzata dalla Direzione di struttura che ne valuta la compatibilità con le esigenze dietetiche dell'Ospite. E' vietata in particolare l'introduzione di bevande alcoliche.

I pasti sono serviti, generalmente, nella sala da pranzo. La Direzione di struttura e/o il Responsabile di Struttura dei servizi sanitari possono o meno autorizzare il servizio in stanza o nelle stanze soggiorno site al piano di appartenenza, qualora le condizioni psicofisiche del paziente lo rendano necessario. Le persone impossibilitate a farlo, sono aiutate nell'assunzione dei pasti dal personale del reparto o, se presenti, da volontari autorizzati.

L'alimentazione dell'utente è determinata da una dieta specifica, per cui, è, altresì, vietata la somministrazione di cibo e generi alimentari da parte di terzi.

ARTICOLO 9 - ASSISTENZA MEDICA – INFERMIERISTICA – FISIOTERAPICA E FARMACEUTICA

L'assistenza medica è garantita dai Medici di Medicina Generale ed è prestata all'interno della struttura stessa, tranne nei casi che richiedano il trasferimento in altra sede. Le visite specialistiche, il cui onere è ad esclusivo carico dell'Ospite, sono usufruibili, a seconda dei casi, presso la Residenza o presso le locali Aziende Ospedaliere. L'accesso alle varie specialità è regolato secondo le norme vigenti. Nel caso in cui l'Ospite necessiti di visite specialistiche esterne (convenzionate o a pagamento), il trasporto e l'accompagnamento sono a suo carico fatta salva l'esistenza di eventuali convenzioni con l'Azienda Sanitaria di riferimento. L'assistenza infermieristica è garantita da infermieri professionali, presenti in struttura sulle 24 ore.

Il trattamento riabilitativo viene stabilito in base alle indicazioni del fisioterapista operante presso il Servizio, con

l'eventuale consulenza del medico, ed è effettuato nei locali della palestra della Residenza o in altro luogo idoneo. Le attività motorie e riabilitative possono essere di gruppo o individuali.

Nella retta non sono comprese le spese per le prestazioni medico-farmaceutiche che saranno eventualmente fornite gratuitamente agli iscritti al S.S.N.. Sono a carico degli Ospiti tutti i farmaci salvo quelli garantiti dal SSN.

Nella retta non è compresa l'assistenza agli Ospiti in caso di trasferimento temporaneo ad altra struttura, ospedale o residenza. In questi casi il Servizio non si assume la responsabilità di programmare ed attivare l'assistenza che sarà quindi gestita completamente dai familiari.

Tutte le informazioni di carattere sanitario e non, relative agli Ospiti, sono trattate secondo le norme sul diritto di riservatezza.

ARTICOLO 10 - LAVANDERIA - GUARDAROBA - STIRERIA - RAMMENDO

L'Ospite deve disporre di un corredo personale adeguato e sufficiente che, all'atto dell'ingresso, sarà opportunamente reso identificabile. I familiari degli Ospiti curano la necessaria integrazione del corredo occorrente e la sostituzione dei capi non più utilizzabili. Il corredo deve essere costituito da capi comodi e di facile mantenimento e cura, esso deve essere scelto prediligendo tessuti naturali e in grado di sopportare lavaggi ad alte temperature e l'asciugatura meccanica. Esso inoltre deve essere periodicamente integrato prevedendone un'usura più veloce dei capi di quanto normalmente avvenga, usura determinata dal trattamento industriale degli stessi nonché dal necessario frequente lavaggio e sanificazione (e conseguente stiratura) con prodotti tesi a garantirne la dovuta igiene in ambiente comunitario. Eventuali capi delicati sono da evitarsi. Capi che richiedano cure o procedure particolari, non potranno essere gestiti dal Servizio e, se gestiti dai familiari, non determineranno alcuno sconto sulla retta di degenza. Il Servizio in ogni caso non risponde di eventuali danneggiamenti a capi delicati e/o usurati dei quali fosse già stata chiesta sostituzione. Eventuali necessità di piccoli rammendi sarà effettuata dal personale preposto.

Il Servizio curerà i cambi della biancheria personale, da bagno e del letto.

ARTICOLO 11 - SERVIZIO DI BARBIERE - PARRUCCHIERA - MANICURE - PEDICURE

Compreso nella retta mensile, gli ospiti possono usufruire di un taglio e una messa in piega, possono inoltre richiedere servizi di barbiere/parrucchiere, e di manicure/pedicure estetico, extra retta (allegato 1 servizi extra). Tali interventi vengono effettuati nel locale appositamente attrezzato per la cura alla persona o in spazi adeguati all'interno della struttura.

ARTICOLO 12 - TV - POSTA - ASCENSORE

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi e telefoni cellulari, nel rispetto degli altri Ospiti e dei compagni di stanza. La Direzione di struttura provvede al ricevimento della posta. L'uso dell'ascensore richiede particolare attenzione e rispetto delle norme vigenti.

ARTICOLO 13 - CUSTODIA VALORI

Gli Ospiti potranno portare o trattenere nel Servizio solo oggetti personali di piccole dimensioni, sempre che gli stessi non siano di disturbo alla convivenza e sia possibile garantirne condizioni ottimali di igiene.

Gli effetti personali degli ospiti vanno dichiarati come previsto dall'art. 5 contratto d'ingresso.

ARTICOLO 14 - DONAZIONI

La Residenza può accettare, previo atto specifico (atto d'accettazione da parte dell'Ente Gestore ed atto relativo alla volontà di donare) donazioni da parte di privati o enti vari, nel rispetto delle disposizioni contenute nel Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs 231/2001.

ogni responsabilità che derivasse da azioni proprie o dell'animale stesso che risultassero incompatibili con la vita comunitaria o che causassero danno o disturbo agli Ospiti, alla struttura o al lavoro degli Operatori del servizio.

ARTICOLO 15 - ORARIO VISITE

Le visite agli Ospiti possono essere effettuate in qualunque orario. Tuttavia al fine di non interrompere le attività di cura e igiene di Ospiti e locali e nel rispetto della privacy degli Ospiti e dei momenti di riposo, si invitano familiari e parenti al rispetto di alcune fasce orarie. Presso la bacheca del Servizio è affissa la tabella delle fasce orarie e delle attività previste con segnalata l'opportunità o meno della presenza di visitatori.

Si precisa che durante il momento dei pasti, per motivi igienici e sanitari, non è possibile rimanere nelle stanze da pranzo comuni.

ARTICOLO 16 - ASSISTENZA RELIGIOSA

La Residenza può attivare celebrazioni religiose in occasioni settimanali, periodiche e/o in concomitanza con le festività più importanti.

ARTICOLO 17 - RAPPORTI CON IL PERSONALE DELLA STRUTTURA

L'Ospite e i suoi familiari devono mantenere con il personale, dipendente o convenzionato con la struttura, rapporti di rispetto e di buona educazione. Eventuali inadempienze, rilevate nei confronti del personale, vanno segnalate al Responsabile di struttura. L'Ospite e il familiare non possono richiedere trattamenti e prestazioni non previste dal

normale programma di servizio.

E' fatto espresso divieto di elargire mance al personale al quale, peraltro, è fatto espresso divieto di accettarne.

ARTICOLO 18 - RAPPORTI FRA GLI OSPITI

Ogni Ospite ha il diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso, delle sue idee politiche e sociali. La sua libertà d'azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nell'osservazione delle norme collettive, indispensabili per un buon funzionamento della vita comunitaria.

ARTICOLO 19 – NORME DI CONVIVENZA

Qualora l'Ospite della Residenza o i suoi parenti recassero molestie o disturbo o compissero azioni incompatibili con i principi che ispirano gli scopi e/o gli obiettivi della residenza o che interferissero con le attività del servizio nonché con le regole comuni di civiltà e di educazione, la Direzione del Servizio, a propria discrezione, provvederà all'allontanamento immediato dell'Ospite e/o della persona molesta (familiare o parente o amico).

ARTICOLO 20 - PERMESSI D'USCITA CONTINUATIVI E OCCASIONALI

L'Ospite può uscire dalla Residenza dopo aver concordato con la Responsabile di Struttura la durata dell'assenza, il luogo, le persone referenti e responsabili, le modalità ed i tempi di rientro e dopo aver compilato l'apposito modulo di uscita. Durante il periodo di assenza prolungata, tutte le terapie sono a carico dell'Ospite stesso o della persona che lo ha preso in carico.

Nel caso di prolungamento dell'assenza, l'Ospite deve avvisare tempestivamente il Responsabile di struttura.

La struttura si ritiene sollevata da qualsiasi responsabilità per danni a cose o a persone causati o subiti dagli Ospiti fuori dal Servizio.

ARTICOLO 21 - CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI ASSISTENZA E DIMISSIONI DELL'OSPITE

Le dimissioni dell'Ospite dalla Residenza possono avvenire come previsto dall'art. 6 del contratto d'ingresso.

ARTICOLO 22 - ASSISTENZA PRIVATA AGLI OSPITI

E' consentito agli Ospiti/Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore o Terzo obbligato o familiari per conto dell'ospite l'attivazione di personale privato per integrare alcuni interventi assistenziali solo previa attestazione che lo stesso operi nel rispetto integrale di tutte le normative in materia di diritto del lavoro e legislazione sociale. La presenza di tale personale deve essere autorizzata per iscritto dal Responsabile di struttura. Tale autorizzazione potrà essere revocata, ad insindacabile giudizio del Responsabile di struttura, qualora l'operato di tale personale

dovesse interferire od intralciare la normale attività assistenziale del reparto, essendo le sue prestazioni subordinate alle disposizioni ed ai programmi stabiliti dal Servizio.

Il personale privato d'assistenza non potrà in alcun caso fare uso di materiale di proprietà del Servizio. Dovrà altresì mantenere in ogni momento un contegno corretto nei confronti degli Ospiti e del personale. Deve inoltre provvedersi di idoneo vestiario che lo distingua dal personale operante nella struttura.

ARTICOLO 23 - MODIFICHE AL PRESENTE REGOLAMENTO

La Direzione di struttura si riserva la facoltà di modificare il presente regolamento secondo le esigenze che potranno verificarsi nel tempo. Ogni variazione sarà comunicata agli Ospiti/Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore, al Terzo obbligato e familiari.

Allegati:

- **Importo Rette**
- **Richiesta servizi extra**
- **Spese accessorie**