

## REGOLAMENTO OSPITALITÀ

### SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento di ospitalità ha lo scopo di facilitare la vita comunitaria, definendo norme per l'accesso e l'utilizzo dei servizi del Centro Servizi Mantegna al fine di favorire un rapporto di collaborazione tra la struttura e gli utenti e garantire agli Ospiti un servizio adeguato e soddisfacente rispetto alle loro esigenze. Il presente regolamento viene proposto ai residenti, ai familiari, ai visitatori, al personale ed ai volontari come guida per una buona convivenza ed intesa reciproca.

### SERVIZI OFFERTI

Il Centro Servizi Anziani "Mantegna" di Campodarsego (PD) ospita al suo interno 4 nuclei per totali **96 posti letto** per anziani non autosufficienti attraverso le seguenti unità di offerta;

- Accoglienza residenziale con soggiorni permanenti in nuclei per persone anziane con ridotto/minimo bisogno assistenziale (1° livello) e per persone anziane con maggior bisogno assistenziale (2° livello).
- Accoglienza residenziale con soggiorni temporanei di sollievo in nuclei per persone anziane con ridotto/minimo bisogno assistenziale (1° livello) e per persone anziane con maggior bisogno assistenziale (2° livello)

Il CSA "Mantegna" è così suddiviso:

<i>Raggruppamento funzionale</i>	<i>Responsabile del coordinamento</i>	<i>Tipologia di Utenti</i>	<i>Nuclei e posti letto</i>
INDACO (primo piano)	Coordinatore infermieristico	Non autosufficienti e secondo livello	17
CELESTE (primo piano)	Coordinatore infermieristico	Non autosufficienti e demenze	30
TURCHESE (secondo piano)	Coordinatore oss	Non autosufficienti	19
LILLA (secondo piano)	Coordinatore oss	Non autosufficienti	30
Totale posti letto residenziali			<b>96</b>

L'inserimento dell'anziano può avvenire a titolo privato o in regime di convenzione. In fase di apertura il CSA è autorizzato all'esercizio e in attesa di ottenere l'accreditamento accoglie persone non autosufficienti in regime di solvenza.

### Art.1 – Criteri di accesso

Fermi restando i criteri di accesso ai servizi residenziali per persone anziane non autosufficienti stabiliti dalla normativa regionale, l'inserimento della persona anziana non autosufficiente prevede la formalizzazione della richiesta, la raccolta di dati e documenti di natura socio-sanitaria e amministrativa, la sottoscrizione di un contratto ed il versamento di una mensilità anticipata. Responsabile del procedimento è il Servizio Sociale.

### 1.1 Ospiti in convenzione - con impegnativa di residenzialità

#### 1.1.1 Disposizioni regionali

Come previsto dalle disposizioni regionali, l'ammissione ai trattamenti di residenzialità è disposta dall'Azienda ULSS di residenza dell'interessato a seguito di valutazione effettuata dalla competente Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) mediante la Scheda per la Valutazione Multidimensionale dell'Anziano (SVAMA) secondo DGRV n. 2961 del 28/12/2012. Requisito necessario al fine di convocare l'UVMD è il completamento dell'istruttoria mediante l'acquisizione delle schede previste dalla SVAMA (scheda sanitaria, cognitivo funzionale e sociale).

#### 1.1.2 Inserimento in graduatoria

Il verbale UVMD definisce il punteggio e il livello. Al fine di accedere al RUR (registro unico di residenzialità) il punteggio deve essere uguale o superiore a 60.

La richiesta, su preferenza dell'interessato, viene inserita nella graduatoria unica dell'Azienda ULSS competente, distinta per tipologia di servizio (intensità 1° livello, intensità 2° livello).

#### 1.1.3 Quota alberghiera e quota di rilievo sanitario

La quota (retta complessiva) per l'accoglienza nei Centri Servizi Anziani per persone non autosufficienti si articola in quota alberghiera e quota di rilievo sanitario.

La quota di retta alberghiera è a carico della persona assistita o dei civilmente obbligati.

L'importo della quota di rilievo sanitario è fissato dalla regione Veneto e viene corrisposto al Centro Servizi dalla AULSS di residenza dell'assistito dalla data di effettivo ingresso in quota.

#### 1.1.4 Impegnativa di residenzialità

L'impegnativa di residenzialità relativa alla quota di rilievo sanitario è emessa dalla Azienda ULSS di residenza della persona ed avviene sulla base della graduatoria utilizzando la procedura del RUR.

#### 1.1.5 disponibilità posto

Il Servizio Sociale dell'Ente, non appena sia reso disponibile un posto, ne dà comunicazione all'Azienda ULSS6 Euganea.

#### 1.1.6 Residenti fuori regione

Per i residenti fuori regione si richiede, all'Azienda ULSS di residenza dell'interessato, la compilazione della scheda SVAMA, che sarà inviata all'Azienda ULSS territorialmente competente, la quale individuerà il punteggio per l'inserimento in graduatoria.

#### 1.2 Ospiti in solvenza – senza impegnativa di residenzialità

Per le richieste di inserimento in regime di solvenza ovvero senza impegnativa di residenzialità, le persone devono essere state valutate in UVMD con definizione del relativo profilo che determina il livello assistenziale.

La graduatoria è gestita autonomamente dal Servizio Sociale del Centro Servizi, prendendo in esame la relativa UVMD, considerando il principio dell'anzianità della domanda e l'adeguatezza del posto resosi disponibile rispetto al profilo della persona anziana.

### Art. 2. Domanda di accoglienza e primo colloquio

#### 2.1 Presentazione della domanda

La presentazione della domanda di accoglimento può essere fatta dalla persona anziana che intende beneficiare del servizio e, su espressa volontà della stessa:

- Parenti o familiari del medesimo, familiare di riferimento in particolare;
- Amministratore di Sostegno o Tutore;
- Servizi Sociali che hanno in carico la persona anziana;

- Volontari o altri soggetti (es. Coop. di solidarietà sociali, associazioni, altre persone di riferimento dell'anziano, ecc.) che seguono, tramite prestazioni socio-assistenziali; il soggetto in stato di bisogno.

3 di 12

In sede di primo colloquio è necessario approfondire le condizioni sanitarie, sociali ed economiche, al fine di verificare la presenza dei prerequisiti all'ingresso attraverso:

- Valutazione SVAMA sanitaria, sociale e cognitivo funzionale;
- Recente documentazione sanitaria (approfondendo se la persona ha sofferto di gravi crisi depressive, patologie psichiatriche, aggressività, etilismo) in modo da predisporre un idoneo inserimento della persona in struttura garantendo la salute e la tranquillità degli altri ospiti;
- Valutazione economica: redditi personali (pensione, reversibilità, indennità di accompagnamento) al fine di valutare se l'ospite risulta essere economicamente autosufficiente; redditi del/dei familiare/i garante/i qualora i redditi personali non siano sufficienti.

Qualora i redditi non risultassero sufficienti, le persone saranno indirizzate al settore Servizi Sociali dei Comuni di provenienza per ottenere l'integrazione economico parziale o totale; in questo caso l'assistente sociale del Centro Servizi dovrà prima ricevere una risposta scritta da parte del Comune per l'impegnativa economica prima di un eventuale ingresso presso il Centro Servizi.

In fase di primo colloquio l'assistente sociale informa il parente sull'istituto giuridico e la procedura per la nomina di ADS.

Al termine del colloquio se l'utente è interessato all'ingresso viene:

- Fatta compilare la Domanda di Accoglimento o Domanda di Accoglimento per persone con Amministratori di sostegno o tutori;
- Consegnata informativa sulla Privacy e fatto firmare il consenso al trattamento dati Privacy all'ospite e al familiare/ADS/tutore
- consegnata la Scheda Informazioni Clinico-Assistenziali che dovrà essere compilata dal medico curante (MMG o medico ospedaliero) che attesti le condizioni clinico assistenziali del futuro ospite
- consegnata Carta dei Servizi e Regolamento Interno

## 2.2 Definizione di familiare di riferimento

S'intende colui che:

- per nome e per conto dell'ospite firma il contratto di accoglimento;
- deve fornire tutta la documentazione necessaria e le indicazioni socio assistenziali e sociali dell'ospite al momento dell'ingresso;
- si assume obblighi di referenza in nome e per conto dell'ospite nei termini di legge;
- sarà destinataria unica di qualsivoglia comunicazione dell'Ente, che in tal modo avrà assolto ad eventuali obblighi di comunicazione nei confronti di tutti i referenti per l'ospite;
- può fornire contatti di familiari che devono essere espressamente delegati;
- si assumono l'impegno di comunicare tempestivamente ogni variazione di indirizzo, numero di telefono e ogni altro dato utile per la gestione del contratto di ospitalità e la permanenza dell'ospite in struttura. Analogamente il Centro Servizi comunicherà tempestivamente ogni variazione nei contatti.
- viene convocato per la restituzione del Piano Assistenziale Individualizzato e quindi informato in merito alle decisioni dell'équipe riguardanti l'assistenza diretta al suo caro, evidenziando obiettivi, interventi attuati ed eventuali criticità e strategie identificate ed eventualmente da condividere, ove se ne ritenga il caso;

Il familiare di riferimento non può:

- sostituirsi all'autodeterminazione ed alle scelte dell'ospite;
- opporsi alle decisioni e indicazioni condivise dall'équipe in sede di piano assistenziale individualizzato anche per quanto riguarda trasferimenti dettati da esigenze di cure o organizzativi;
- sostituirsi al personale nello svolgimento delle mansioni, né sostare all'interno della stanza o del bagno durante le operazioni di igiene intima o di cura o medicazione;
- decidere in autonomia di soddisfare bisogni sanitari e assistenziali con modalità non autorizzate e previste dal progetto individualizzato;
- impartire ordini al personale di assistenza e pretendere dal personale alcuna prestazione non indicata dal Piano Assistenziale Individualizzato (In caso di necessità il familiare può rivolgersi al coordinatore o all'infermiere di turno);

- pretendere condotte preferenziali per il proprio caro in quanto tutto il personale della struttura agisce in modo uniforme e paritario con tutti i residenti;
- erogare qualsiasi compenso extracontrattuale.

## 2.2 Diritto di precedenza

Ai sensi della normativa vigente, la persona anziana non autosufficiente che fruisce del servizio di ospitalità temporanea non acquisisce diritti di preferenza o precedenza nel caso di richiesta per l'ospitalità permanente.

## 2.3 Comunicazione dell'accoglimento

Nel momento in cui si crea la disponibilità di un posto letto, l'assistente sociale del CSA si attiva per l'inserimento di un nuovo ospite in residenza secondo quanto previsto dagli accordi con la AULSS di riferimento. L'assistente sociale quindi contatta il richiedente, comunica alla famiglia la disponibilità del posto letto e prende appuntamento per la firma del contratto. Dalla data di comunicazione dell'accoglimento il diretto interessato, la persona di riferimento o l'Amministratore di Sostegno hanno due giorni di tempo per valutare e accettare l'ingresso in Residenza.

## Art. 3 Sottoscrizione del contratto

Prima dell'ingresso, raccolte le garanzie economiche, la persona di riferimento o l'Amministratore di Sostegno sottoscrivono il Contratto di Ospitalità che stabilisce gli accordi tra il Centro Servizi e i sottoscrittori del medesimo per l'accoglienza del futuro residente.

Prima dell'ingresso, l'interessato, la persona di riferimento o l'Amministratore di Sostegno sono tenute inoltre a consegnare al Servizio Sociale dell'Ente copia della ricevuta dell'avvenuto versamento della mensilità anticipata.

## Art. 4 Documentazione pre ingresso

Prima del giorno dell'ingresso l'interessato o la persona di riferimento si impegnano a consegnare:

- Copia Carta d'Identità
- Tessera sanitaria
- Tesserino sanitario magnetico TEAM
- Codice fiscale
- Certificato medico che attesti l'assenza di malattie infettive, relazione clinica e terapia in atto (può essere raccolto tutto nella Scheda Informazioni Clinico Assistenziali CSA Mantegna)
- Nomina amministratore di sostegno in copia conforme e copia documenti ADS
- Copia esito Invalidità Civile o ricevuta della domanda, eventuale copia 104/92
- Esenzione ticket
- Corredo biancheria personale
- Farmaci per la terapia per la prima settimana

## Art. 5 Periodo di prova

L'inserimento nel Centro Servizi prevede un periodo di "prova" di sessanta giorni, a decorrere dal giorno dell'accoglimento, per accertare se la persona anziana sia idonea alla vita di comunità e se il nucleo di accoglimento risponda alle esigenze della persona anziana. Nel primo periodo di inserimento vengono rilevate le condizioni cliniche, il profilo relazionale e psicologico, il grado di autonomia, le potenzialità, ecc. al fine di permettere all'equipe multidisciplinare interna di elaborare il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), che sarà condiviso con l'utente e/o i suoi familiari, e a loro trasmesso. Qualora si riscontrasse la non idoneità alla permanenza, procederà alla dimissione, fornendo idonea motivazione anche ai servizi inviati.

## Art. 6 Trasferimento della residenza presso il Centro Servizi

La residenza di una persona è il luogo in cui il soggetto ha la sua dimora abituale.

Le accoglienze non a carattere temporaneo di persone anziane non autosufficienti presso il CS sono a tempo indeterminato e, secondo la normativa vigente, prevedono, esaurito il periodo contrattuale di prova, il cambio di residenza dalla precedente abitazione alla sede del CS stesso.

Le dichiarazioni prescritte per il trasferimento della residenza vanno rese entro 20 gg. dalla definizione dell'accoglimento e sono rese obbligatoriamente dal c.d. "capo convivenza", cioè il Direttore del CS.

Nel caso di "dimissioni" del residente o conclusione del rapporto contrattuale di accoglienza, il CS provvede alle dichiarazioni anagrafiche prescritte.

In caso di soggiorno temporaneo, l'ospite assume il domicilio presso il Centro Servizi, come pure volendolo, la scelta del medico. Al termine del soggiorno temporaneo, provvederà, se del caso al ripristino del medico di medicina generale presso l'ULSS ove appartiene il Comune di sua residenza.

#### **Art. 7 Assistenza privata**

Il Centro Servizi Anziani prevede la presenza di assistenti privati solo in casi specifici e autorizzati previamente dalla Direzione. L'assistenza privata dovrà attenersi a tutte le indicazioni che verranno date per coordinare la sua attività con quella del personale d'assistenza della struttura. L'attività svolta dall'assistente privata è finalizzata esclusivamente alla compagnia e al sostegno. L'eventuale collaborazione in aspetti atti a migliorare la salute e il benessere dell'ospite sono definiti nel progetto assistenziale individualizzato. Si esclude l'assistenza privata nelle attività di igiene personale, cambi panni, messa a letto e alzata e somministrazione di farmaci. Si presume che gli assistenti privati incaricati dai familiari siano in regola con le norme in materia di giuslavoristica e di immigrazione. Al riguardo deve ritenersi responsabile il familiare che ha affidato l'incarico.

#### **Art. 8 Alloggio e oggetti personali**

L'ospite ed i famigliari si impegnano a:

- Osservare le regole di igiene personale e rispettare la pulizia e consentire al personale di entrare nella propria stanza per provvedere alla pulizia degli ambienti;
- Mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature che si trovano all'interno della struttura
- Segnalare alla Direzione gli eventuali guasti o cattivi funzionamenti di impianti e apparecchiature che non devono essere riparati da personale non autorizzato dalla Direzione;
- Consentire al personale addetto l'ingresso nella stanza per provvedere ad eventuali controlli e riparazioni;
- Non fumare in camera, ma utilizzare solo gli spazi a ciò destinati

È fatto divieto di tenere nelle stanze:

- cibo deteriorabile; gli Operatori Socio Sanitari sono autorizzati a controllare settimanalmente gli armadi e i comodini degli ospiti, in presenza degli stessi se lucidi; in caso di presenza di cibi o generi deteriorati gli Operatori Socio Sanitari possono provvedere ad eliminarli, anche senza il consenso del residente o del familiare;
- oggetti atti ad offendere (armi di qualsiasi genere, sia proprie sia improprie, compresi coltelli e forbici appuntite);
- apparecchi elettrici per il riscaldamento/raffrescamento o condizionamento, termocoperte, fornelli, ferri da stiro, asciugacapelli, e, comunque, altri elettrodomestici, fatta salva esplicita autorizzazione del Coordinatore;
- fiori od altri oggetti sui davanzali.

Previo accordo con il coordinatore, l'alloggio può essere personalizzato (quadri, foto, piccole suppellettili d'importanza affettiva) e gli ospiti possono portare e trattenere oggetti personali a condizione che gli stessi non siano di disturbo per l'eventuale persona convivente e nel rispetto delle condizioni ottimali di igiene. In caso di pericolo o inadeguato utilizzo detti oggetti personali potranno essere rimossi, previa informazione dell'interessato.

La Direzione del CS declina ogni responsabilità per oggetti e valori di proprietà del residente conservati personalmente all'interno della Struttura.

#### **Art. 9 Rapporti col personale**

L'ospite ed i familiari sono tenuti a mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione.

Non può essere pretesa alcuna prestazione al di fuori del normale programma di servizio e non deve fare pressioni per ottenere trattamenti di favore di particolare e diversa attenzione rispetto all'organizzazione dell'attività

della Centro Servizi. Eventuali richieste straordinarie o segnalazione di inadempimenti nel servizio dovranno essere esposte al Coordinatore.

6 di 12

#### **Art. 10 Norme di comportamento**

L'ospite ed i suoi familiari si impegnano a:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona, secondo le prescrizioni predisposte dalla Direzione;
- mantenere in buono stato le strutture e gli arredi personali e comunitari, gli spazi in comune e le relative pertinenze (giardino, aree verdi, marciapiedi, ecc.), in conformità alle norme di sicurezza ed alle direttive emanate dalla Direzione;
- utilizzare correttamente le attrezzature e le apparecchiature installate all'interno del Centro Servizi;
- mantenere un contegno civile e decoroso nei rapporti con gli altri residenti, familiari e volontari;
- segnalare per tempo al Coordinatore, eventuali guasti, rotture o malfunzionamento di oggetti o attrezzature;
- risarcire all'Amministrazione gli eventuali danni arrecati per propria incuria e trascuratezza;
- collaborare in ogni occasione con l'Amministrazione al fine di stabilire rapporti di solidarietà, di rispetto e reciproca comprensione tra i residenti;
- non gettare nei sanitari qualsiasi materiale che possa danneggiare le condutture
- non fumare all'interno della residenza;
- non asportare oggetti o altri elementi di arredo senza esplicita autorizzazione del Coordinatore;
- non divulgare qualsiasi dato personale relativo ai residenti, familiari, personale, volontari, ecc., di cui si venga a conoscenza a seguito dell'accoglimento o della frequentazione della struttura.

#### **Art. 11 Guardaroba e lavanderia**

Il servizio di lavanderia è fornito da una Società specializzata, il servizio di guardaroba viene svolto presso i locali predisposti all'interno del Centro Servizi e presso i nuclei.

L'ospite avrà a disposizione un armadio ed un comodino in cui riporre i propri effetti personali. L'ospite entra con un corredo di biancheria personale secondo quanto definito nella scheda *Elenco indumenti personali*.

Il familiare si impegna a contrassegnare i capi con nome e cognome e a consegnare prima dell'ingresso il corredo completo al servizio guardaroba previo appuntamento gestito dalla reception. L'addetto del servizio guardaroba in presenza del familiare provvederà a compilare la *Scheda indumenti*, inserendo tipologia e numero capi consegnati, datata e firmata dal familiare e dall'operatore del guardaroba. Successivamente l'addetto apporrà l'etichetta (barcode) con il nome e cognome dell'ospite.

La dotazione degli indumenti deve essere decorosa e rispettosa delle caratteristiche della persona e della comunità del Centro Servizi.

Il Centro Servizi non risponde dello smarrimento della biancheria che non viene consegnata per l'apposizione dell'etichetta.

Tutti gli indumenti saranno gestiti dagli operatori e dal personale di guardaroba che segnalano al Coordinatore l'eventuale necessità di nuovo vestiario.

Il residente non può lavare i propri indumenti nella stanza da letto in quanto attività pericolosa e priva di garanzie di igiene.

Il Coordinatore provvederà alla segnalazione dell'esigenza al familiare di riferimento a cui spetterà procedere all'acquisto. In assenza di familiari, il Coordinatore segnala la necessità di acquisto all'Amministratore di Sostegno o al Comune che lo ha in carico.

La reintegrazione può essere motivata da:

- usura, deterioramento, vetustà degli indumenti;
- inadeguatezza della misura;
- mutamento di esigenze del residente.

In caso di ammanchi di biancheria, la Società incaricata si impegna ad effettuare le verifiche del caso nonché ad effettuare, eventualmente, la necessaria integrazione in collaborazione con il Coordinatore. Il Centro Servizi per tramite della Società incaricata si rende responsabile solo della dotazione registrata nella scheda e in particolare, risponde per il suo danneggiamento, deterioramento o perdita imputabile a colpa (incuria, errore di lavaggio ecc.) del personale di guardaroba.

L'Ente declina invece ogni responsabilità in caso di:

- usura e deterioramento dovuto alla frequenza dei lavaggi;
- vetustà degli indumenti;
- in ogni caso per indumenti ritenuti inadeguati ai criteri di lavaggio utilizzati nella struttura;
- in ogni caso per indumenti non registrati (e di cui non è possibile procedere al lavaggio, magari perché lavati dalla famiglia di provenienza);
- ammanco di vestiario nel caso in cui i familiari di riferimento lo portino a casa per effettuare un cambio stagionale (o per il lavaggio).

7 di 12

Il corredo deve essere periodicamente aggiornato ed è compito del familiare richiedere al Coordinatore, ad ogni cambio stagione, la lista di indumenti necessaria.

#### **Art. 12 Ristorazione**

Il Servizio di ristorazione viene svolto dalla cucina interna. Il menù è stagionale e prevede una particolare attenzione sia alla gastronomia locale sia alle combinazioni alimentari. I pasti vengono preparati sulla base di tabelle idonee dal punto di vista dietetico e nutrizionale.

Il menù giornaliero è esposto nelle bacheche delle Residenze e varia quotidianamente, pur consentendo al contempo di garantire la disponibilità di alcune pietanze fisse. Eventuali diete personalizzate, dovute a particolari patologie, sono prescritte dal medico curante.

L'alimentazione degli ospiti viene definita dal personale sanitario sulla base dei rispettivi bisogni nutrizionali, pertanto ogni ulteriore somministrazione alimentare deve essere autorizzata dal suddetto personale. La colazione, il pranzo e la cena sono servite nelle sale preposte di ogni nucleo. Il residente potrà consumare i pasti nella stanza da letto qualora vi siano delle necessità di tipo clinico o su richiesta dell'interessata/o, previa valutazione nel Progetto Assistenziale Individualizzato.

#### **Art. 13 Farmaci**

La terapia farmacologica viene gestita dal Servizio Infermieristico su indicazione del Medico. L'ospite non deve assumere farmaci che non siano prescritti dal medico della struttura. Al di fuori del Centro Servizi, in caso di permessi temporanei, la responsabilità dell'assunzione della terapia farmacologica ricade sul familiare/terzo a cui viene affidato l'ospite.

#### **Art. 14 Alimentazione e/o idratazione**

Per l'alimentazione dell'ospite da parte dei parenti di riferimento vale la seguente regola generale: è preferibile che l'anziano con disfagia siano imboccato dal personale assistenziale, tuttavia i familiari che abbiano piacere a collaborare nell'imbocco, riceveranno dalla Logopedista adeguata istruzione e se ne assumeranno direttamente la responsabilità. In linea di principio il parente non può sostituirsi al personale di Nucleo nell'assistenza se l'ospite in questione non è in grado di mangiare o di bere senza aiuti esterni.

In casi ben specifici (situazioni di rifiuto dell'alimentazione, attivazione del percorso di accompagnamento al fine vita, ecc.) le regole sopracitate possono essere rivalutate in UOI e derogate dal Progetto Assistenziale Individualizzato, a seguito di motivata richiesta presentata dal familiare, dal Tutore o dall'Amministratore di Sostegno nonché su iniziativa della stessa Unità Operativa Interna.

#### **Art. 15 Introduzione di cibi dall'esterno**

Per quanto riguarda i cibi o bevande portati dall'esterno dall'ospite, o dal familiare, o conoscenti, valgono le seguenti regole:

1. È permesso, ove non vi siano indicazioni contrarie da parte del Medico di medicina generale del CS, portare all'ospite alimenti confezionati con indicato nella confezione gli ingredienti, lo stabilimento di produzione e la data di scadenza.

2. Per quanto riguarda i prodotti freschi (come ad es. dolci o semifreddi non confezionati) provenienti da pasticcerie panetterie ecc. è obbligatorio farsi rilasciare lo scontrino da parte del produttore assieme ad una sua dichiarazione (a norma del Decreto Lgs nr. 193 del 07/11/1993 s.m.i.) nella quale egli indichi la data di produzione e l'ora del ritiro del prodotto da parte del compratore (per quanto riguarda l'ora, quest'ultima va indicata solo se non presente nello scontrino).

3. Nel caso di prodotti di pasticceria come paste, pasticcini, pizzette o altri prodotti di pasticceria salata e/o secca il prodotto acquistato dovrà essere portato presso il Centro Servizi il più presto possibile e comunque entro e non oltre un'ora dall'acquisto. In ogni caso è fatto divieto portare nel CS alimenti derivanti da produzioni casalinghe, in quanto per quest'ultimi si perde la rintracciabilità stabilita a norma dei Regolamenti della Comunità Europea nr. 852/04 e 853/04 (Legge "pacchetto igiene"). I prodotti da frigo o surgelati come yogurt, formaggi freschi e gelati, non possono essere portati dall'esterno, sia che si tratti di prodotti casalinghi che di prodotti industriali.

4. Nel caso in cui si volesse portare un dolce (da condividere con tutti i residenti del Nucleo) in occasione di feste di compleanno o altro, la consistenza di quest'ultimo dovrà essere morbida/cremosa (es: tiramisù, mousse, zuppa inglese ecc.). La consistenza morbida del dolce permetterà anche ai residenti con problemi di deglutizione, di poterli consumare, previo accordo con il Coordinatore.

5. Nel caso in cui un residente sia in grado di mangiare e di bere da solo, i familiari possono portare bevande e alimenti dall'esterno (seguendo le regole sopra indicate) sempre che non vi siano problemi di disfagia e sempre che il Medico non dia indicazioni contrarie per altri motivi (legati alla salute).

#### **Art. 16 Radio, televisione e telefono**

Il Centro Servizi dispone di TV in ogni camera e sale TV comuni e provvede ad organizzare attività di cineforum (*visione film e dibattito*) e di lettura di quotidiani, riviste, libri. All'ospite è consentito l'uso del cellulare personale ed il Centro Servizi è dotata di impianto Wi-Fi. L'uso degli apparecchi audio-visivi e cellulari deve avvenire nel rispetto degli altri ospiti e non deve comunque arrecare disturbo.

#### **Art. 17 Trasferimenti interni**

La Direzione, a seguito di valutazioni sanitarie, assistenziali e organizzative e dopo aver adeguatamente informato l'ospite e il familiare, si riserva la facoltà di operare trasferimenti interni dell'ospite dalla camera assegnata in altra camera. La Direzione si riserva altresì di adottare ogni altra scelta organizzativa per problemi di opportunità assistenziale, di ambientamento o per esigenze organizzative, o finalizzata a migliorarne l'integrazione e socializzazione, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psico-fisiche e dal profilo di autonomia dei residenti.

Qualora fosse accertata l'incompatibilità dell'ospite con le modalità organizzative individuate, o le sue condizioni psico-fisiche non trovassero un'adeguata risposta assistenziale, la Direzione potrà disporre la dimissione del medesimo.

Trasferimenti interni su richiesta dell'interessata/o e/o del familiare o amministratore di sostegno non possono trovare accoglienza, fatta salva l'insindacabile valutazione del Centro Servizi in base alle finalità di cui sopra.

#### **Art. 18 Gestione corrispondenza**

La corrispondenza destinata agli ospiti, recapitata presso il Centro Servizi, sarà a disposizione presso la reception. Il familiare o l'amministratore di sostegno dovrà provvedere personalmente (o con delega scritta) e con frequenza almeno mensile, al ritiro della stessa. In caso di mancato ritiro sarà conservata nel fascicolo personale dell'ospite stesso.

#### **Art. 19 Animali da compagnia**

Gli effetti positivi del rapporto con gli animali domestici sono dimostrati da anni di ricerche: la sola presenza di un animale può migliorare la qualità della vita e le condizioni di salute dell'uomo, un animale può calmare l'ansia, trasmettere calore affettivo, aiutare a superare lo stress, la depressione e soddisfare bisogni di affetto e di sicurezza dei residenti.

Il CSA organizza in merito, ove disponibili, delle attività specifiche certificate di pet-therapy con l'ausilio di associazioni specializzate del territorio.

- Sono ammessi in regime residenziale correlati alla persona (*seguendo la normativa di tutela e specifiche progettualità*) cani, gatti e animali da compagnia in generale.
- L'animale deve essere affidato a persona maggiorenne o comunque in grado di gestirlo;
- I proprietari di questi animali devono essere in possesso del libretto sanitario che attestanti che l'animale è stato sottoposto a periodico controllo veterinario nei dodici mesi precedenti in cui sia elencata la



profilassi vaccinale effettuata e l'assenza di parassiti. Tale certificato deve essere rinnovato annualmente. Nel caso in cui l'animale si trovi nelle condizioni di idoneità di cui ai punti precedenti, l'ospite o il suo familiare/visitatore potrà richiedere il modello di *Richiesta ai fini dell'accesso di animali in visita* presso la Reception del Centro Servizi. L'autorizzazione all'accesso, sarà rilasciata dal medico del Centro Servizi, che valutate le condizioni cliniche e prognostiche dell'ospite e verificata la conformità di tutti i requisiti, ed acquisita la richiesta del proprietario/conduttore dell'animale, compila la *Scheda di accoglienza dell'animale domestico*. Copia di tali schede vengono conservate nella documentazione dell'ospite. Tali schede cesseranno di valere qualora si modificano le condizioni necessarie per l'ammissione dell'animale domestico, altrimenti la loro validità corrisponderà all'intera durata della permanenza dell'ospite presso il Centro Servizi. Il proprietario dell'animale è responsabile civilmente e penalmente dei danni o lesioni a persone, animali o cose procurate dallo stesso. L'animale è sotto il controllo del suo gestore e deve rimanere vicino al proprietario e non avvicinarsi ad altri animali presenti.

- Gli animali che producono rischi (es. cani) devono essere coperti da polizza assicurativa per danni contro terzi;
- I cani devono essere condotti a guinzaglio di lunghezza non superiore ad un metro e mezzo e i detentori devono avere al seguito la museruola se ritenuta necessaria; per altri animali è obbligatorio l'uso del trasportino.
- È fatto obbligo a chiunque conduca qualsiasi tipo di animale autorizzato, di raccogliere le deiezioni e avere con sé strumenti idonei alla raccolta delle stesse.
- L'animale deve essere pulito e ben spazzolato.
- Nel caso di visita a pazienti portatori di dispositivi medici quali per esempio cateteri vescicali, ago cannula, etc. l'animale dovrà essere guidato ad avvicinarsi al residente in modo da prevenire ogni contatto (*urtare, leccare*) con i siti e relativi presidi.
- Agli animali in visita è permesso soffermarsi nel salone a piano terra oltre che nel giardino e cortile esterno del Centro Servizi.
- È vietato che siano condotti nelle camere, negli ambulatori e nei luoghi in cui si somministrano alimenti.
- In occasione di casi particolari, quando l'ospite fosse costantemente costretto a letto senza la possibilità di abbandonarlo, il medico del Centro Servizi potrà autorizzare la visita dell'animale nella camera, solo a condizione che sia acquisito il consenso verbale da parte degli altri utenti (presenti nella stanza).
- Presso il Centro Servizi è consentito l'accesso dei cani guida in accompagnamento alle persone non vedenti ai sensi della normativa vigente.
- Il personale in servizio può chiedere irrevocabilmente e in qualsiasi momento l'allontanamento dell'animale nel caso di necessità organizzative.

#### Art. 20 Custodia beni

Il Centro Servizi, su espressa richiesta scritta dell'ospite, del familiare e di chi abbia titolo a curarne gli interessi, è abilitato a custodire oggetti preziosi di ridotte dimensioni e valori.

La Direzione risponde solo ed esclusivamente:

- a) degli oggetti o del denaro che le sono stati consegnati in custodia.
- b) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare.

In conformità a quanto previsto dal Codice Civile (art. 1783 e segg.) la Direzione risponde del valore dei Beni di proprietà dell'ospite che siano stati regolarmente consegnati e registrati al momento dell'ingresso dell'ospite e comunque al momento dell'introduzione degli stessi ne sia stata fatta corretta comunicazione scritta presso l'ufficio di segreteria della Residenza, comunicazione per la quale sarà rilasciata copia per conoscenza e ricevuta, ed il cui danneggiamento o smarrimento è imputabile a negligenza del personale addetto all'assistenza.

L'iter prevede:

1. Richiesta scritta di deposito e accettazione da parte del depositante;
2. Rilascio di una ricevuta di avvenuto deposito con descrizione analitica dei beni ricevuti alla presenza di testimone.
3. Fare copia della ricevuta di avvenuto deposito;
4. Al ritiro dei beni consegnati, fare dichiarazione di avvenuta consegna sottoscritta oltre che dal personale incaricato anche da un testimone e dal residente o da altra persona abilitata al ritiro dei beni depositati. L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato.

#### Art. 21 Valori giacenti

In caso di decesso dell'ospite, i familiari dovranno presentare al Centro Servizi la documentazione necessaria alla individuazione degli eredi legittimi, per la consegna di eventuali depositi di retta anticipata, effetti personali e quant'altro di proprietà.

I valori giacenti, depositati dalle persone anziane successivamente al decesso delle stesse, sono tenuti a disposizione degli aventi diritto per il periodo di mesi sei, dal giorno della morte del depositante se consistono in oggetti d'uso, e per il periodo di anni tre se consistono in valori ed oggetti preziosi e saranno consegnati unicamente agli eredi legittimi.

Trascorsi i termini di cui al precitato comma senza che gli aventi diritto abbiano richiesto le cose depositate, il diritto alla consegna si estingue e il Centro Servizi, in quanto depositario, acquista la proprietà delle cose medesime. Resta ferma l'osservanza di ogni altra disposizione relativa al contratto di deposito contenuto nel Codice civile.

#### Art. 22 Ricovero ospedaliero

A giudizio del medico curante, per diagnosi e cure non attuabili all'interno del Centro Servizi, l'ospite sarà ricoverato in apposita Struttura Ospedaliera, in questo caso l'eventuale assistenza fino al rientro presso il Centro Servizi è a carico dell'ospite. Nel caso in cui ricorra lo stato di necessità per l'improvviso peggioramento delle condizioni di salute dell'ospite, il medico può disporre il ricovero in ospedale senza obbligo di preavvisare i familiari.

#### Art. 23 Sorveglianza

Presso il Centro Servizi viene garantita agli ospiti assistenza secondo gli standard organizzativi regionali e la progettazione degli spazi e ambienti permette di garantire una buona sorveglianza sugli spazi comuni, ma non la sorveglianza a vista che impossibile da garantire.

#### Art. 24 Diritto di recesso dal contratto

L'interessato o il sottoscrittore del contratto di ospitalità possono recedere dal contratto dando preavviso di 15 giorni, secondo quanto stabilito dai punti seguenti:

- La comunicazione deve avvenire per iscritto, al Direttore, mediante fax o messaggio di Posta Elettronica Certificata (PEC) o lettera raccomandata oppure attraverso la compilazione del modulo allo scopo predefinito con consegna a mano al Coordinatore o al Servizio Sociale, che rilasceranno idonea ricevuta;
- Dalla data di comunicazione del recesso, vi è comunque l'obbligo al pagamento dell'intera retta giornaliera per ulteriori 15 giorni. Fa fede la data di ricezione della relativa comunicazione al Centro Servizi, attraverso qualsivoglia strumento.
- La dimissione effettiva potrà avvenire solo dopo che l'Unità Operativa Interna (eventualmente convocata in forma ristretta con la presenza del Medico curante, o sostituto) abbia obbligatoriamente formalizzato, decorsi massimo sette giorni dalla comunicazione del recesso di cui al punto precedente, il proprio parere in merito al nullaosta alla dimissione dal punto di vista sanitario, al fine di garantire la sicurezza del paziente. Nell'eventuale impossibilità di convocazione dell'UOI, la responsabilità spetterà al Medico curante del residente o suo sostituto; all'interessato o alla persona di riferimento viene in ogni caso consegnata una breve relazione con le principali indicazioni assistenziali.

L'esercizio della facoltà di recesso dal presente contratto comporta in ogni caso il pagamento della retta fino al momento di effettiva permanenza in struttura i costi e le spese per il trasporto al nuovo domicilio

#### Art. 25 Risoluzione del contratto

Il contratto di ospitalità prevede delle clausole risolutive di diritto in relazione ai seguenti inadempimenti:

1. mancato pagamento della retta mensile entro 60 giorni dalla scadenza;
2. mancata pagamento iniziale della mensilità anticipata;
3. mancata accettazione delle scelte organizzative e logistiche adottate dall'Ente, con particolare riferimento alla scelta del medico e dell'eventuale variazione della sistemazione alloggiativa iniziale.

Il contratto di ospitalità inoltre può essere risolto per grave inadempimento in caso di:

1. mancato rispetto di quanto previsto dalle norme di sicurezza, igiene, comportamento, alloggio, vitto, divieti e orari.
2. ripetute e/o gravi violazioni del divieto di cui ai rapporti con il personale;

11 di 12

I sottoscrittori del contratto, avuta notizia della risoluzione del medesimo, dovranno provvedere tempestivamente, e comunque non oltre trenta giorni, a riprendere in carico la persona anziana.

In mancanza, i sottoscrittori saranno tenuti a pagare la retta fino al momento di effettiva permanenza in struttura, oltre ad una penale pari al doppio della retta addebitata per l'ultimo mese intero di ospitalità, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno, con riserva per il Centro Servizi di adire le vie legali per il trasferimento forzoso della persona anziana e per i reati configurabili.

Rimangono a carico del residente i costi e le spese per il trasporto al nuovo domicilio.