

REGOLAMENTO

1 - FINALITÀ, SCOPI E DISPOSIZIONI DEL PRESENTE REGOLAMENTO

Il presente regolamento vuol definire in maniera organica alcuni principi e regole fondamentali atti a disciplinare la vita comunitaria della Casa di Riposo “Madre Colomba” (d’ora in avanti solo “Casa” o “Centro”) e a regolamentarne i rapporti tra la direzione, gli ospiti e i loro familiari. Il personale e la comunità esterna, oltre a definirne i criteri per l’accesso.

L’accoglimento presso la Casa di Riposo “Madre Colomba” sita in Perugia - fraz. S. Enea in via Amelia, 2 comporta la piena, consapevole e completa accettazione del presente Regolamento e delle sue eventuali modifiche ed integrazioni che saranno eventualmente portate a conoscenza degli interessati.

Ogni provvedimento adottato dalla Direzione osserverà le disposizioni di legge, i regolamenti in materia di servizi sanitari ed il presente Regolamento.

2 – LE PROCEDURE PER L’ACCOGLIMENTO IN STRUTTURA

Sono ammessi nella Casa, anziani non in grado di gestire autonomamente la propria vita. Hanno diritto di accesso gli anziani con preferenza di quelli in condizione di solitudine e conseguente rischio di emarginazione, oppure non sufficientemente tutelati attraverso le risorse integrative attivate a livello territoriale.

2.1 - La domanda di accoglienza

L’accoglimento dell’ospite in Struttura è ispirato al principio di libera scelta del primo ed è subordinato all’esplicito consenso dell’interessato o del suo legale rappresentante (Tutore, Amministratore di sostegno), o del familiare/amico che lo presenta, alla completezza e alla veridicità della documentazione richiesta.

A tal fine, è necessario presentare domanda di accoglimento corredandola dell’impegnativa preliminare al pagamento della retta di degenza sottoscritta dall’interessato, dal proprio rappresentante legale o da un familiare dell’ospite stesso, ovvero dall’Ente competente ad assumersi l’onere di ricovero ai sensi della Legge 328/2000 e s.m. e i. e degli ulteriori documenti ivi elencati.

La capacità ricettiva della struttura viene stabilita in n° 33 posti letto per anziani totalmente o parzialmente autosufficienti.

REGOLAMENTO

Prima dell'ingresso il richiedente o il soggetto che se ne occupa, prenderà visione dell'alloggio personale e delle strutture comunitarie, nonché delle condizioni contrattuali e del costo della retta.

Il Centro – denominato, appunto, Casa di Riposo “Madre Colomba” - ha come fine istituzionale di offrire agli ospiti tutti gli interventi atti a salvaguardare il loro benessere morale, a tutelarne sia la salute psico-fisica che l'autonomia e garantire il soddisfacimento dei bisogni propri, nel rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti fondamentali: lo stato di bisogno dell'ospite sarà verificato attraverso una apposita visita medica.

2.2 - L'ammissione in Struttura e l'assegnazione del posto letto

L'ammissione nella Struttura è sempre previamente autorizzata dalla Direzione della Casa di Riposo, o da un suo delegato, a proprio insindacabile giudizio, che provvede a comunicare agli interessati la disponibilità del posto letto anche al fine della decorrenza del rapporto da cui sorge l'obbligo di corrispondere la retta di degenza.

Al fine di verificare il grado di autonomia dell'anziano, è compiuta un'analisi delle sue condizioni fisico-funzionali, psichiche e cognitive, socio-familiari e sanitarie.

Al momento della comunicazione di disponibilità all'accoglienza, deve essere stipulato nelle forme previste il **“Contratto di ospitalità”**.

Trascorsi due giorni lavorativi dalla predetta comunicazione, la domanda di accoglimento viene dichiarata decaduta se le persone interessate non si presentano, non giustificano il ritardo o non stipulano il Contratto di ospitalità.

La Direzione della Struttura ha facoltà di trasferire l'ospite in un alloggio diverso da quello assegnato, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni fisiche dell'ospite medesimo, dandone informazione all'ospite, al suo legale rappresentante o ai suoi familiari o alla persona che se ne occupa se diversa da questi ultimi.

REGOLAMENTO

3 – I SERVIZI OFFERTI E I RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ

3.1 – La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale questa Casa di Riposo presenta i servizi garantiti agli utenti della Struttura e le modalità di fruizione degli stessi.

3.2 – I servizi resi all’utenza

I servizi garantiti all’utenza della Casa di Riposo “Madre Colomba”, tutti volti a promuovere una maggiore qualità della vita dell’ospite garantendone il benessere psico socio-sanitario attraverso l’utilizzo di infrastrutture adeguate, sono i seguenti:

Servizio socio assistenziale, basato sulla centralità dell’utente e con un approccio per processi secondo una prospettiva di valutazione multidimensionale ed una logica di lavoro per progetti e per obiettivi orientati ai risultati

Servizio medico, infermieristico, farmaceutico, di fisioterapia, secondo le raccomandazioni previste dalle linee guida stabilite dal Ministero della salute e, in mancanza di queste, nel rispetto delle buone pratiche clinico-assistenziali

Servizio di animazione, incentrato su un modello organizzativo di programmazione, di previsione, di ascolto e di coinvolgimento dell’utente.

Servizio di igiene ambientale, attraverso un programma di lavori quotidiani e periodici per realizzare il grado di sanificazione ed igiene previsto dalle normative vigenti

Servizio di barbieria e parrucchiere, reso da un professionista del settore esterno al Centro

Servizio religioso, mediante celebrazione della Messa domenicale secondo il rito Cristiano cattolico

Servizio di ristorazione, interno, con menù di norma uguale per tutti, salvo diete particolari prescritte dal medico a singoli ospiti

Servizio di lavanderia, reso in parte all’interno ed in parte dall’esterno del Centro, comprende il lavaggio del corredo di camera (lenzuola, federa, ecc.) a carico della Casa di Riposo, e degli indumenti degli ospiti (a pagamento), esclusi capi costosi e delicati che richiedono trattamenti particolari

Servizio di manutenzione, sia interno sia esterno

Servizio amministrativo, interno.

REGOLAMENTO

3.3 – Risorse umane

Tutto il personale del Centro incaricato dei sopraindicati servizi, è tecnicamente competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, abilità ed esperienza: inoltre riconosce ed utilizza sistemi di comunicazione-relazione con gli ospiti appropriati alle condizioni operative ed a quelle di salute dell’anziano.

L’attività posta in essere dal personale del Centro è sotto l’analisi, finalizzata al loro miglioramento, nonché il controllo della Direzione.

4 - I DIRITTI DEGLI OSPITI

4.1 – Principi

La convivenza nella Casa di Riposo “Madre Colomba” è improntata sui seguenti principi:

Eguaglianza dei diritti degli ospiti;
imparzialità nell’erogazione delle prestazioni da parte degli operatori;
diritto di scelta nella fruizione dei servizi;
continuità dei servizi e delle prestazioni;
tutela e riservatezza dei dati degli ospiti che la legge definisce “sensibili”;
possibilità da parte dell’utenza di presentare suggerimenti e osservazioni circa la qualità e la quantità di prestazioni e servizi;
l’ospite è libero di recarsi presso la propria famiglia di origine per un periodo di tempo anche pernottandovi, previo preavviso e, al ritorno, con comunicazione del rientro alla Direzione;
efficienza ed efficacia dell’attività mediante l’utilizzo appropriato delle risorse.

4.2 - La tutela e la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari

Come previsto dalla “Carta dei Servizi”, gli ospiti e i loro familiari hanno la possibilità di inoltrare reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l’inserimento in Struttura.

Le segnalazioni sono utilizzate per comprendere meglio le problematiche emergenti e per disporre

REGOLAMENTO

possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'ospite e/o il familiare può presentare proposte o reclami attraverso le seguenti modalità:

1. compilazione e sottoscrizione del modulo segnalazioni/reclami a disposizione presso l'ingresso della struttura;
2. lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Direzione o anche consegnata a mano;
3. segnalazione del disservizio, direttamente a voce o telefonicamente, al coordinatore infermieristico o direttamente alla direzione.

Non sono presi in considerazione segnalazioni o reclami anonimi.

5 - I DOVERI DEGLI OSPITI, DEI LORO FAMILIARI E DEI VISITATORI

5.1 – Rapporti interpersonali

Per la natura e le finalità della Casa di Riposo “Madre Colomba”, agli ospiti, ai loro familiari, amici, conoscenti e, in generale, a tutti i visitatori, si richiede di improntare ogni rapporto interpersonale al rispetto ed alla reciproca comprensione, collaborazione, solidarietà, cordialità e familiarità mediante comportamenti dignitosi anche nel linguaggio e nelle espressioni.

L'ospite non può pretendere trattamenti e prestazioni non previste dal normale programma di servizio evitando, per sollecitarne i favori, di elargire mance al personale al quale, peraltro, è fatto espresso divieto di accettarle.

L'ospite deve mantenere anche con il personale dipendente della Casa di Riposo rapporti di reciproco rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze al coordinatore infermieristico o direttamente alla direzione.

Tutto il Personale operante nella Struttura è dotato di cartellino identificativo obbligatoriamente esposto sulla divisa e riportante la foto, le generalità, la qualifica e l'eventuale appartenenza alla squadra di gestione delle emergenze.

REGOLAMENTO

5.2 – Utilizzo della Struttura e delle attrezzature

L'ospite, all'atto dell'ammissione, ha a sua disposizione, in camera ad uno o più posti, un letto, un comodino ed un armadio e, con il previo assenso della Direzione, può arredare le pareti prospicienti il letto con fotografie e quadri personali così come può fornire la stanza con soprammobili.

Sempre con il previo assenso della Direzione, può usare apparecchi radiofonici e televisivi purché non arrechino disturbo agli altri ospiti della Casa. L'ospite, o chi per esso, è tenuto a risarcire la Struttura degli eventuali danni provocati per propria incuria o trascuratezza.

Con l'ingresso in Struttura, la Casa di Riposo diviene la residenza anagrafica nel concetto di “casa di abitazione” degli ospiti: è doveroso perciò estendere all'utilizzo delle cose di proprietà della Struttura il rispetto che normalmente si ha per le cose proprie.

La condivisione di alcune semplici regole, che di seguito vengono elencate a titolo esemplificativo, contribuisce a rendere maggiormente serena e sicura la vita comunitaria:

osservare le regole d'igiene personale e dell'ambiente;

non ospitare nel proprio alloggio, anche solo per una notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'ospite;

non fumare nella stanza da letto e negli ambienti interni;

non utilizzare fornelli a combustione;

non gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;

non vuotare nel water, bidet vasca o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;

avere cura delle attrezzature ed arredamenti, rispettare le piante del parco, segnalare all'Amministrazione guasti e disservizi anche se causati dalla propria incuria;

non asportare dalle sale da pranzo e dai locali comuni oggetti che costituiscano il corredo delle sale e dei locali stessi;

non installare o utilizzare apparecchiature elettriche se non con il previo assenso della Direzione;

non modificare impianti, non utilizzare prolunghe elettriche e prese multiple se non quelle fornite dalla Struttura;

non introdurre nei locali della Casa, nemmeno temporaneamente, animali di qualsiasi genere, razza o taglia;

non fare uso di medicinali non prescritti dal medico di fiducia;

rispettare la quiete degli altri ospiti.

REGOLAMENTO

6. - Norme per le persone di sostegno agli ospiti e per il personale privato di assistenza (badanti).

La Casa garantisce con proprio personale dipendente o convenzionato la fruizione di tutte le prestazioni descritte nell’elencazione dei Servizi (cfr. art. 3).

La Direzione consente, valutando caso per caso, l’intervento di personale di assistenza private (badanti) che si dedichi ad un singolo ospite.

Le generalità di dette persone devono essere preventivamente comunicate alla Direzione della Casa da parte dell’ospite ovvero dalla persona che ha avviato il predetto personale privato.

Il personale privato di supporto all’assistenza non può in alcun caso fare uso di materiale di proprietà della Casa se non previa autorizzazione della Caposala del reparto e deve mantenere un contegno corretto nei confronti degli ospiti e del personale della Casa.

La direzione della Casa di Riposo non si rende in nessun caso responsabile dell’operato di detto personale di assistenza.

Il sostegno ai degenti presso la Casa di Riposo può essere effettuato da familiari e/o amici e/o persone già normalmente prestanti attività di sostegno al domicilio dei pazienti e da volontari.

La Casa di Riposo è estranea ad ogni rapporto di carattere giuridico ed economico che s’instaura tra gli ospiti, i loro familiari o i loro rappresentanti legali e il personale di assistenza privata.

Il personale dipendente della Casa di Riposo non è autorizzato in nessun modo all’individuazione, scelta e reperimento del personale di sostegno ai degenti.

Le persone che prestano sostegno ai degenti non devono svolgere i compiti, le funzioni e le mansioni degli operatori socio-sanitari della Struttura; devono limitarsi ad essere di sostegno all’ospite e non interferire o intralciare le attività assistenziali.

6.1 – Divieti e prescrizioni

Alle persone che prestano sostegno ai degenti non è consentito:

somministrare al paziente bevande e/o alimenti diversi da quelli contenuti nei menu giornalieri senza la preventiva autorizzazione della Caposala o del personale infermieristico;

somministrare terapie, effettuare medicazioni;

impiegare presidi e/o attrezzature di proprietà della Struttura;

accedere all’ambulatorio, ai magazzini, alla cucina e ad ogni altro locale di reparto, ad eccezione della stanza del paziente e dei servizi igienici;

accedere ad altri reparti e/o ad altri letti durante il periodo autorizzato al sostegno;

indossare divise o camici di colore bianco o altro colore e/o foggia simili a quanto indossato dai Medici o dal personale del reparto.

REGOLAMENTO

Le predette persone devono inoltre:

tenere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti dei malati, in spirito di collaborazione con il personale assistenziale e sanitario, e nel rispetto dei locali, delle attrezzature e degli arredi;
rispettare gli orari stabiliti dal coordinatore volti a permettere lo svolgimento della normale attività socio-assistenziale-sanitaria e favorire la quiete ed il riposo degli ospiti;
evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ai degenti;
rispettare il divieto di fumare;
rispettare il diritto alla riservatezza (cfr. Legge n. 196/2003 e s.m. e i.) degli ospiti della Casa;
non interferire nelle attività degli operatori assistenziali, tecnici e sanitari;
allontanarsi dalla camera durante gli interventi degli operatori sanitari e assistenziali e del servizio di igiene ambientale;
attenersi scrupolosamente alle norme e alle prescrizioni di sicurezza segnalando tempestivamente al personale del reparto eventuali disfunzioni o anomalie;
non intraprendere alcuna attività di carattere assistenziale di esclusiva competenza del personale dei reparti;
non consultare documenti sanitari riguardanti i degenti e non interloquire con i medesimi in ordine ad eventuali cure in corso, interventi diagnostici o altro;
non utilizzare i cuscini dei degenti;
non consumare pasti.

Le persone che svolgono funzioni di sostegno ai degenti sono infine tenute al segreto per tutte le notizie che possono avere acquisito durante dette attività.

La Direzione potrà disporre l'allontanamento delle predette persone, qualora contravvengano alle regole sopraindicate o comunque tengano comportamenti contrari alle consuetudini della Casa.

6.2 – Le norme comuni a tutti i visitatori

L'ospite è libero di ricevere all'interno della Casa visite di familiari, parenti ed amici.

La struttura è aperta al pubblico e sono ammesse le visite agli ospiti dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 11:30 e dalle ore 15:00 alle ore 17:30;

REGOLAMENTO

il sabato, la domenica e nei giorni di festività nazionale dalle ore 10:00 alle ore 11:30, sempre nel rispetto della privacy e dello stato di salute degli stessi. I visitatori non sono comunque ammessi nella camera da pranzo durante la somministrazione dei pasti.

I visitatori devono osservare un comportamento consono all’ambiente e non devono in alcun modo turbare la tranquillità degli ospiti. Essi devono astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all’organizzazione ed al funzionamento della Casa di Riposo mantenendo rapporti di reciproco rispetto.

I visitatori sono tenuti al rispetto delle norme per la sicurezza. In caso di emergenza devono seguire le disposizioni del personale della Struttura.

7 - LA GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLE EMERGENZE

Su conformi prescrizioni di legge, nella Casa è predisposto e aggiornato un piano di emergenza con specifiche procedure operative per ridurre al minimo i rischi ed i danni a causa di emergenze o di eventi calamitosi.

La squadra di emergenza, sempre operante nella Struttura, è addestrata ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti. Il Personale impiegato nella squadra di emergenza ha ricevuto specifica formazione ed aggiornamento e può essere riconosciuto dalla scritta “Addetto Squadra Emergenza” riportata sul cartellino identificativo.

È assolutamente vietato l’uso di apparecchiature elettriche di qualsiasi tipo non previamente visionate ed autorizzate dalla direzione.

È inoltre vietato l’uso di fiamme libere e di quant’altro possa provocare situazione di pericolo e/o di incendio.

In ogni reparto sono affisse le disposizioni all’utenza e le norme antincendio che devono essere scrupolosamente rispettate da tutti.

8 – LE DIMISSIONI DELL’OSPITE

L’ospite, anche a mezzo del suo Tutore o Amministratore di sostegno, o del familiare o comunque della persona che se ne occupa, può decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso la Casa di Riposo “Madre Colomba”, presentando alla direzione esplicita comunicazione scritta in tal senso, possibilmente con un preavviso minimo di quindici giorni.

REGOLAMENTO

Gli ospiti sono dimessi dalla Casa:

- quando non sussistono più le condizioni che ne avevano determinate l'accoglimento;
- quando commettono gravi violazioni al presente Regolamento.

9 – LE RETTE DI DEGENZA ED I SERVIZI A PAGAMENTO

Le rette di degenza vengono determinate annualmente dalla direzione e, salvo straordinarietà documentate, non sono suscettibili di aumento nel corso dell'anno e vengono calcolate già al netto dei contributi regionali per le persone non autosufficienti, erogati ai sensi della vigente normativa.

La retta di degenza deve essere versata normalmente all'inizio di ogni mese (entro i primi 5 giorni del mese di riferimento) preferibilmente mediante bonifico bancario, ovvero direttamente presso gli Uffici di amministrazione e in misura tale da coprire anticipatamente l'intero mese di riferimento.

Le rette vengono computate per giorni interi di presenza.

Il mancato pagamento delle rette di degenza entro il termine prescritto o il ritardo del pagamento senza giustificazione da parte del debitore – che viene valutata dalla Direzione della Casa – comporta l'applicazione degli interessi legali a decorrere dal 30° giorno dalla scadenza di ciascuna mensilità.

Nei casi di assenza per ricovero ospedaliero l'ospite comunque corrisponde la retta per intero.

Qualora l'assenza per ricovero si protraesse oltre il periodo di giorni novanta nell'anno solare, l'ospite è tenuto al pagamento del 85% della retta allo scopo di conservare il posto letto.

Con la stipula del Contratto di ospitalità, la persona obbligata per conto dell'ospite si assume l'onere del pagamento della retta di degenza per tutto il periodo di permanenza nella Casa ed accetta gli aumenti apportati a causa degli aggiornamenti periodici.

Non sono incluse nella retta di degenza e sono soggette a rimborso le spese per medicinali e cure particolari prescritte dal Medico di fiducia dell'ospite, come pure le spese di accompagnamento per visite specialistiche ed indagini diagnostiche – strumentali fuori sede, per le quali la Direzione quantificherà l'onere orario dell'accompagnatore. Inoltre, anche il servizio di lavanderia non è incluso nella retta di degenza mensile.

All'atto dell'ammissione viene concordato con l'ospite e/o i suoi familiari la data di disponibilità del posto letto. Da tale data decorre il pagamento della retta intera ancorché il posto letto non venga utilizzato.