

**CASA DI RIPOSO**  
***“PALAZZO MARIANO”***  
**EX ART. 65 R.R. 04/07**

# **REGOLAMENTO INTERNO**

**Rev.01**  
**Ottobre 2024**

## Indice

Art. 1 Missione e progetto della Struttura	Pag. 2
Art. 2 Recettività e destinatari delle prestazioni	Pag. 4
Art. 3 Orario di apertura della struttura	Pag. 4
Art. 4 Tutela della Salute	Pag. 4
Art. 5 Ammissioni e dimissioni	Pag. 5
Art. 6 La retta	Pag. 8
Art. 7 Deposito cauzionale	Pag. 9
Art. 8 Compiti e responsabilità degli operatori	Pag.10
Art. 9 Norme generali di comportamento e norme varie relative alla vita Comunitaria	Pag.11
Art.10 Divieti	Pag.12
Art.11 Gestione delle emergenze	Pag.13
Art.12 Rispetto della privacy	Pag.13
Art.13 Reclami	Pag.14
Art.14 Carta dei Servizi	Pag.14
Art.15 Altre disposizioni	Pag.14

La Casa di Riposo “Palazzo Mariano” (ex art. 65 Regolamento regionale n. 4/2007 e s.m.i.) è gestita dalla società Stella Srl ed è sita in Canosa di Puglia (BAT) alla Via San Leucio snc.

Il presente Regolamento si compone di un insieme di norme e regole che si prefiggono, come scopo primario, di definire il corretto iter di accoglienza dell’ospite all’interno della struttura sopracitata nonché di agevolare la vita di comunità degli stessi ospiti, attraverso l’individuazione di norme capaci di garantirne una maggiore sicurezza psico-fisica e sociale.

### **Articolo 1 - Missione e progetto della Struttura**

La Casa di Riposo “Palazzo Mariano” è una struttura sociale residenziale, autorizzata al funzionamento ai sensi di quanto previsto dall’art. 65 del Regolamento Regionale 4/2007 e s.m.i., che eroga servizi a carattere prevalentemente socio residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad ospitare temporaneamente o permanentemente, anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi anziché gestire in maniera autonoma la propria vita o che hanno dei limitati condizionamenti di natura economica o sociale nel condurre una vita autonoma, ovvero privi di altro supporto familiare ai sensi di quanto previsto dal Regolamento Regionale 4/2007 e s.m.i

L’attività della Casa di Riposo si realizza in integrazione con il sistema di prestazioni dei servizi sociali e socio-sanitari dell’ambito territoriale ed è animata dalla migliore disponibilità all’accoglienza, all’attenzione ed all’ascolto, nella visione Cristiana della Persona Umana.

La Casa di Riposo “Palazzo Mariano” si pone tra le sue finalità quella di garantire alle persone anziane ospiti della struttura assistenza nelle attività del vivere quotidiano, per mantenere il più a lungo possibile le capacità fisiche ed intellettuali residue dell’anziano attraverso una serie di attività quotidiane progettate, attuate e periodicamente verificate da operatori professionalmente qualificati, nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa di settore. La personalizzazione dell’assistenza all’anziano ospite della struttura è assicurata dalla definizione di un piano assistenziale individuale (PAI) on il concorso delle diverse figure professionali operanti nella struttura e in stretta collaborazione con la rete dei servizi territoriali.

Il piano assistenziale individualizzato sarà alla base dei progetti assistenziali e relazionali di ciascun ospite e dei relativi interventi e sarà periodicamente discusso dagli operatori con l’ospite e/o con i suoi familiari/tutori.

La Casa di Riposo “Palazzo Mariano” assicura una serie di prestazioni tra loro coordinate e complementari, in particolare di assistenza alla persona, prestazioni infermieristiche, di animazione e di servizi generali; tutto in ambiente rispondente alle vigenti normative che riguardano le strutture a carattere residenziale per anziani.

La struttura assicura assistenza religiosa a chi la richieda.

L’organizzazione della giornata e di tutte le attività effettuate presso la struttura deve necessariamente garantire che le esigenze ed i ritmi di vita degli ospiti presenti siano rispettati e deve integrare i programmi assistenziali individuali di ciascun soggetto in un progetto assistenziale generale in grado di rispondere alla mission della struttura stessa.

La giornata tipo della Casa di Riposo “Palazzo Mariano” è di seguito riportata.

***Giornata tipo della casa di riposo e dell'ospite, con indicazione delle attività svolte per fascia orarie***

La giornata tipo rappresenta in primo luogo una garanzia per l'ospite circa la corretta definizione dei ritmi di vita in comunità e l'effettiva erogazione delle prestazioni assicurate all'anziano, fermo restando tutti gli adattamenti necessari derivanti dai P.A.I. dalle emergenze e dal buon senso.

FASCIA ORARIA	ATTIVITA'
7.00 - 8.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sveglia, igiene personale e doccia programmata per chi lo ha in programma o secondonecessità, vestizione.</li> <li>• Colazione.</li> <li>• Assunzione terapia.</li> </ul>
8.30 - 9.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completamento colazione</li> <li>• Igiene orale</li> </ul>
9.30-11.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo e cambio prodotti di assorbenza in base alle esigenze individuali</li> <li>• Intrattenimento Ospiti nel soggiorno;</li> <li>• Attività occupazionale / riattivazione funzioale</li> <li>• Eventuali prestazioni di parrucchiere e podologo</li> </ul>
11.30-12.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igiene personale e preparazione per il pranzo</li> <li>• Cura dell'igiene e dell'aspetto</li> </ul>
12.00-13.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pranzo</li> <li>• Assunzione terapia</li> </ul>
13.00-15.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igiene orale</li> <li>• Cambio prodotti di assorbenza</li> <li>• Relax post-prandiale con eventuale riposo a letto per chi lo desidera o in relazione a prescrizione mediche e piani di assistenza individualizzati</li> <li>• Alzata dopo il riposo a letto</li> <li>• Eventuale assistenza infermieristica</li> </ul>
15.30-17.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuzione e assunzione merende</li> <li>• Igiene orale</li> <li>• Attività occupazionale interne o esterne alla struttura</li> <li>• Animazione, socializzazione e tempo libero</li> </ul>
17.30 -18.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igiene personale e preparazione per la cena</li> </ul>
18.00 -19.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cena</li> </ul>
19.00-22.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparazione al riposo notturno nel rispetto delle abitudini e delle possibilità individuali</li> </ul>

22.00-7.00

- Controllo e chiusura apparecchi T.V. presenti negli spazi comuni e nelle singole camere
- Controllo, cambio prodotti di assorbenza ad orari programmati o secondo necessità

Tutte le attività elencate ed i relativi orari sono indicativi e potranno subire variazione in base alle necessità degli ospiti e/o per motivi organizzativi.

## **Articolo 2 – Recettività e destinatari delle prestazioni della Casa di Riposo “Palazzo Mariano”**

La struttura ha una capacità ricettiva di 72 posti, organizzati in moduli.

La struttura eroga servizi a carattere prevalentemente sociali a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad ospitare temporaneamente o permanentemente, anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi anziché gestire in maniera autonoma la propria vita o che hanno dei limitati condizionamenti di natura economica o sociale nel condurre una vita autonoma, ovvero privi di altro supporto familiare ai sensi di quanto previsto dal Regolamento Regionale 04/2007 e s.m.i

## **Articolo 3- Orario di apertura della struttura e visite**

La Casa di Riposo “Palazzo Mariano” svolge attività continuativa per ventiquattro ore al giorno nell’intero anno. Gli ospiti potranno ricevere visite di parenti e conoscenti ogni giorno dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.30 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00 salvo deroghe autorizzate dalla Direzione della struttura per particolari esigenze. Gli incontri, al fine di tutelare la privacy, avverranno nelle zone comuni al piano terra. Solo in caso di necessità i familiari potranno far visita ai piani.

Eventuali uscite degli ospiti devono essere concordate con il Coordinatore e/o Direzione, secondo le procedure interne. La direzione amministrativa è sollevata da qualsiasi responsabilità per gli ospiti che si allontanano senza che siano state attivate le procedure previste dalla direzione.

Sono ammesse (e sollecitate) le visite di familiari e amici ed il contributo di volontari singoli o in gruppo secondo accordi e progetti concordati con la struttura.

## **Articolo 4 - Tutela della salute**

Gli ospiti della struttura usufruiscono delle prestazioni previste dal Servizio Sanitario Nazionale e Servizio Sanitario Regionale, organizzate sul territorio in base alla programmazione regionale e locale dei servizi socio-sanitari.

A fini terapeutici, lo stato di salute delle persone ospitate viene seguito dal proprio medico di medicina generale (M.M.G.), scelto dall’ospite, come previsto dalla normativa vigente.

Ogni utente pertanto, al momento dell’ingresso in struttura, dovrà comunicare il proprio medico di

medicina generale. Per visite mediche specialistiche e per altre necessità di tipo sanitario e/o sociale gli utenti utilizzeranno i servizi della ASL, del Comune o di altre organizzazioni presenti territorio. La Casa di Riposo “Palazzo Mariano” si impegna a promuovere ogni rapporto con i competenti servizi socio-sanitari territoriali per assicurare alle persone ospitate la fruizione di attività di socializzazione, prevenzione, cura e riabilitazione.

La struttura mette a disposizione dei medici curanti e degli specialisti i propri ambulatori.

La struttura per i propri ospiti è tenuta:

1. a predisporre e rendere attivi programmi e piani assistenziali individuali di carattere preventivo, da verificare periodicamente;
2. in caso di necessità, a chiamare il medico curante della persona ospitata;
3. in caso di malattia, a prestare alla persona ospitata tutte le cure necessarie prescritte dal medico curante, ove compatibile con la permanenza nella struttura;
4. a fornire le necessarie prestazioni infermieristiche mediante personale abilitato nei termini di legge;
5. curare l’approvvigionamento, con costi a carico dell’utente, la somministrazione e la conservazione dei medicinali prescritti dal medico curante;
6. su disposizione del medico curante e/o in caso di ricovero d’urgenza, ad organizzare il trasporto in ospedale della persona ospitata e mantenere costanti rapporti durante il periodo di degenza;
7. a seguire per ciascuna persona ospitata, la dieta prescritta dal medico curante;
8. in caso di malattia, di ricovero ospedaliero, di infermità o di pericolo di vita della persona ospitata, ad avvisare i familiari o, in loro assenza, tutore e/o l’amministratore di sostegno.

La struttura non assume alcun onere per visite specialistiche e ricoveri ospedalieri che rimangono a carico dell’utente. I ricoveri programmati vengono organizzati dal Coordinatore in collaborazione con la famiglia e/o referente dell’ospite e/o tutore e/o amministratore di sostegno.

Nessun operatore può accompagnare l’ospite nella fase di ricovero ed assentarsi dal servizio. Durante il ricovero ospedaliero la struttura non è tenuta a prestare la propria assistenza nella struttura sanitaria.

### **Articolo 5 - Ammissioni, dimissioni**

Per essere ammessi nella struttura occorre presentare una domanda di ammissione, redatta in forma scritta, all’ amministrazione della struttura compilando un apposito modulo disponibile presso la reception. Per quanto concerne i criteri di accoglimento delle istanze di ospitalità si procederà secondo l’ordine di arrivo delle domande.

Il coordinatore della struttura, anche sulla scorta della documentazione sanitaria del medico curante, potrà richiedere esami ed accertamenti ulteriori.

La Direzione e/o Coordinatore della struttura si riserva un periodo di massimo giorni 30 dall’ingresso per accertare che l’ospite sia idoneo alla vita comunitaria, e/o se la comunità risponde alle esigenze dell’ospite.

All’atto di ammissione all’ospite viene assegnato un posto letto in camera doppia completa degli arredi e degli spazi nei quali riporre i propri effetti personali. All’atto dell’ammissione, ad ogni ospite e/o ai suoi familiari viene consegnata copia del presente Regolamento, e della Carta dei Servizi contestualmente l’ospite consegnerà tutta la documentazione necessaria affinché la struttura possa

svolgere subito e al meglio il suo servizio.

Per ogni ospite ammesso sarà redatta la cartella personale nella quale sarà annotato il nominativo del medico di base dell'utente.

La Direzione e/o il Coordinatore, può modificare la collocazione del posto letto (piano e camera) assegnata per motivi organizzativi o per esigenze di vita comunitaria. L'ospite, dal momento in cui viene alloggiato nell'ambiente riservatogli si impegna:

- a) ad osservare le regole di ordine e d'igiene dell'ambiente; e osservare un comportamento consono alla vita comunitaria.
- b) mantenere in buono stato la camera, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate ed adeguarsi alle richieste della direzione al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- c) segnalare al Responsabile Amministrativo ogni eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle attrezzature presenti nella propria camera (è severamente vietata la riparazione o la manomissione);
- d) consentire al personale di servizio o incaricato di entrare nella camera per effettuare pulizie, controlli e/o riparazioni.

L'ospite è tenuto a risarcire i danni arrecati per incuria o trascuratezza.

#### Articolo 5.1 - Ammissioni

La domanda di ammissione dovrà essere corredata dai sottoscritti documenti da prodursi con congruo anticipo rispetto alla data di ingresso:

- documento di riconoscimento valido, tessera sanitaria;
- scheda sanitaria completa redatta dal medico curante riportante le situazioni patologiche pregresse e quelle attuali: insufficienze funzionali in atto, allergie, diete speciali, riabilitazioni, malattie infettive trasmissibili e/o contagiose, turbe del comportamento pericolose per sé o per gli altri ecc.; terapie in atto e relative prescrizioni mediche, impegnativa e relativa sottoscrizione del contratto da parte dell'utente e/o dei suoi familiari e/o tutori e/o amministratori di sostegno al pagamento della retta;

Prima dell'ingresso ogni ospite, e/o familiare e/o altra persona responsabile, è tenuto a:

- a) prendere visione del presente regolamento che firmerà per accettazione;
- b) prendere visione della Carta dei Servizi della struttura che firmerà per accettazione;
- c) fornire agli uffici competenti della struttura oltre ai propri dati anagrafici anche i nomi ed indirizzi di parenti, amici a cui rivolgersi in caso di necessità;
- d) sottoscrivere l'impegno al pagamento della retta, consegnando documentazione idonea per l'espletamento di tale adempimento.

#### Articolo 5.2 - Dimissioni dell'ospite

Il contratto di ospitalità si rescinde sia da parte dell'ospite che da parte della struttura.

Le dimissioni dell'ospite per iniziativa della direzione della struttura, si verificano nei seguenti casi:

- a) Per inoservanza reiterata delle norme di comportamento, tale da turbare profondamente la vita degli altri ospiti, esperiti tutti i tentativi possibili di superamento dei suddetti comportamenti;
- b) Per morosità dopo un ritardo nella corresponsione della retta quando entro il 15 del mese corrente non sia ancora stata corrisposta.
- c) Per decesso dell'ospite, in tale circostanza la Direzione provvederà ad informare il responsabile e/o i familiari più diretti. La salma sarà trasferita nella "sala del commiato" e sarà a disposizione della famiglia dalla ore 09.30 alle ore 12.00 e dalle ore 16.30 alle ore 18.30 per un periodo massimo di 24 ore.

La dimissione dell'ospite può avvenire per modifica della retta, tale variazione consente all'ospite che non intenda accettarla, l'esercizio del diritto di recesso. Tale volontà di recesso dovrà essere comunicato alla Direzione entro cinque giorni dalla data in cui l'ospite o altra persona responsabile al pagamento della retta viene a conoscenza della variazione. L'ospite o altra persona responsabile è tenuto al pagamento della retta, secondo l'importo determinato prima della modifica, fino al giorno in cui comunica il recesso. Pertanto da tale giorno deve lasciare libero il posto da lui occupato. Sono consentite, con un preavviso scritto obbligatorio di almeno 15 giorni le dimissioni volontarie formulate dall'ospite e/o dal familiare impegnato al pagamento della retta.

### **Articolo 6 - La retta**

La determinazione della retta mensile per le prestazioni a favore degli ospiti, viene calcolata in coerenza con quanto definito dalla normativa regionale in tema di tariffe per i servizi residenziali per anziani. Essa viene versata in maniera anticipata il giorno dell'ingresso dell'ospite.

Il costo della retta giornaliera verrà sempre considerato per 30 giorni mensili, anche in caso di non utilizzo per l'intero mese da parte dell'ospite del servizio offerto dalla struttura.

Le assenze anche se programmate e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi offerti all'interno della struttura non danno origine a rimborsi e/o diminuzioni dei compensi pattuiti.

La retta giornaliera stabilita è da considerarsi al netto delle eventuali convenzioni dell'Ospite corrisposte alla residenza da parte della ASL e/o del S.S.R. e/o S.S.N., e/o Servizi Sociali Comunali, e/o Provinciali e/o Regionali e qualunque altra convenzione.

La tariffa è oggetto di aggiornamento entro il 31 Gennaio di ciascun anno in base all'indice ISTAT. e/o ulteriori parametri economico-finanziari dei quali sarà data idonea informazione.

Il pagamento della retta su base mensile dovrà essere versato entro il giorno 5 del mese corrente.

Per le prestazioni non incluse nella retta, la struttura potrà praticare alle persone ospitate integrazioni alla retta, dietro emissione di nota giustificativa delle prestazioni fornite.

Gli ospiti dovranno dichiarare di accettare il regolamento interno della residenza e impegnarsi a corrispondere la retta nei tempi indicati da apposito contratto..

Le prestazioni corrispettive della retta assicurate all'ospite sono:

- assegnazione di un posto letto in camera doppia, con relativi arredi;
- fornitura di vitto completo consistente in:
  - 1) prima colazione



- 2) pranzo e cena;
- assistenza alla persona nell'arco delle 24 ore;
  - riattivazione funzionale;
  - attività sociali-ricreative-culturali-occupazionali. Tutte le attività socializzanti sono finalizzate al mantenimento ed al recupero possibile dell'ospite anche sul piano relazionale. Le suddette attività saranno organizzate secondo i programmi periodici predisposti dalla struttura.
  - Somministrazione di eventuale terapia da parte di personale infermieristico.
  - lavaggio della biancheria ad uso corrente (lenzuola, tovaglie, asciugamani, ecc.) e della biancheria personale (compresi biancheria intima, pigiama e bavagli) almeno una volta alla settimana e, se necessario, esecuzione di piccoli rammendi sulla biancheria intima;
  - riscaldamento e fornitura di acqua calda e fredda, energia elettrica, aria condizionata ;
  - pulizia degli ambienti comuni, pulizia delle camere, rifacimento giornaliero del letto;
  - l'assistenza medica all'ospite è garantita dal medico di medicina generale convenzionato (M.M.G.) di libera scelta dell'ospite e in caso di necessità dai servizi sanitari presenti nel territorio; ;
  - la casa di riposo facilita per l'ospite il mantenimento dei rapporti con i familiari e con la rete amicale;
  - recapito per gli ospiti della posta in arrivo, assistenza per qualsiasi documento debbano spedire e consegna ai familiari e/o amministratori di sostegno/ rappresentanti legali; ricevere telefonate sul telefono della struttura;
  - organizzazione del trasporto degli assistiti da e per la struttura, secondo i programmi individuali di intervento ed eventuali esigenze del momento;
  - supporto organizzativo all'ospite e/o ai familiari per il lavaggio degli indumenti di uso personale di particolare pregio (es. vestiti in seta, cappotti in cashmere, stole ecc.);

Per l'alimentazione la struttura si avvarrà della tabella dietetica approvata dall'Ufficio competente dell'Azienda Unità Sanitaria Locate territorialmente competente con possibilità di diete particolari su prescrizione medica

Il menù giornaliero sarà esposto in sala da pranzo e nei locali cucina.

Sono a carico dell'ospite non compresi nella retta:

- servizio di parrucchiere e barbiere (se richiesto);
- servizio di pedicure, estetista e/o podologo(se richiesto);
- fornitura di materiale sanitario, protesi, ausili e presidi riabilitativi che si rendano necessari secondo le esigenze dell'ospite (oppure a carico del S.S.N./S.S.R.);
- farmaci non prescrittibili dal S.S.N./S.S.R. e parafarmaci, visite specialistiche ed esami di laboratorio e strumentali, ticket sui farmaci, visite mediche ed esami diagnostici compresa anche la quota parte a carico dell'utente.
- lavaggio degli indumenti di uso personale di particolare pregio (es. vestiti di seta, stole, cappotti di cashmere ecc.).
- Il costo del trasporto, sociale o sanitario, degli assistiti da e per la struttura, secondo i programmi individuali di intervento ed eventuali esigenze del momento (oppure a carico S.S.N./S.S.R.).

In alcuni casi si prevede la costituzione di un apposito fondo cassa la cui entità sarà definita in fase di contratto e sarà costantemente integrato. Le eventuali spese extra saranno rendicontate settimanalmente.

All'ospite e/o familiare sarà consegnata la fattura della retta.

## **Articolo 7 - Deposito cauzionale**

Al momento dell'ammissione e almeno 24 ore prima dell'ingresso dell'ospite si richiede il versamento di un deposito cauzionale infruttifero; la cauzione sarà restituita entro il termine massimo di 15 giorni dalla fine della permanenza dell'ospite, al netto di eventuali spese non pagate e/o eventuali danni arrecati.

## **Articolo 8 - Compiti e responsabilità degli operatori**

All'interno della Casa di Riposo "Palazzo Mariano" opereranno le seguenti figure professionali, in coerenza a quanto previsto dalla vigente normativa regionale.

### **Coordinatore sociale della struttura**

In ottemperanza a quanto indicato dall'art. 65 del Regolamento regionale 4/2007 e s.m.i. è prevista la presenza del coordinatore sociale nella figura di un assistente sociale laureato e/o di un educatore e/o psicologo, che sovrintende l'intera attività sociale della struttura, ne organizza e dirige l'attività garantendo l'applicazione dei protocolli omogenei per l'accoglienza e la gestione dei casi, mantiene i rapporti con enti e servizi pubblici, nonché con i familiari degli ospiti.

### **Responsabile amministrativo/Direzione**

Sovrintende all'attività amministrativa e contabile della struttura.

### **Operatori addetti all'assistenza tutelare O.S.S.**

Assicurano i compiti di assistenza diretta alla persona in applicazione delle direttive del medico curante. L'intervento si sviluppa sulla base del piano assistenziale individualizzato elaborato dall'équipe multidisciplinare della struttura. Hanno il compito di promuovere la socializzazione e l'integrazione degli ospiti fra di loro e con le altre figure professionali; cura i rapporti con le realtà esterne, con i familiari, assicura la necessaria collaborazione con il volontariato.

### **Personale addetto ai servizi generali**

Addetti/impiegati presso la struttura nella attività di segreteria, amministrazione, reception, pulizie, manutenzione.

### **Medico curante di fiducia dell'ospite**

E' il responsabile della cura e dell'assistenza sanitaria dell'anziano ai sensi della vigente normativa regionale, dispone le prestazioni assistenziali, sanitarie e non, necessarie per il miglior mantenimento delle condizioni di salute e di vita dell'ospite e per la sua cura. La Casa di Riposo per anziani "Palazzo Mariano" promuove il massimo coinvolgimento dei medici di medicina generale nella definizione dei piani assistenziali individualizzati e nel monitoraggio degli stessi .

## **Articolo 9 - Norme generali di comportamento e norme varie relative alla vita Comunitaria**

1. La Casa di Riposo per anziani "Palazzo Mariano" è una struttura che favorisce attività in rete con

gli altri servizi essendo aperta al territorio, alla comunità locale, al volontariato previo rispetto del presente regolamento. Durante la somministrazione dei pasti o nel corso dell'espletamento di altri servizi di cura ed igiene della persona o di somministrazione delle terapie non è consentita la presenza di familiari e di visitatori e dovrà essere necessariamente autorizzata in via straordinaria per armonizzarsi con le esigenze della vita comunitaria e con il rispetto della privacy dei singoli ospiti. Pertanto solo in casi eccezionali durante la somministrazione dei pasti, l'ospite può essere assistito dai familiari solo ed esclusivamente nella propria stanza. I pasti sono serviti in camera qualora vi siano impedimenti fisici a discrezione della direzione.

2. La struttura promuove la personalizzazione degli ambienti di vita per cui gli ospiti possono portare nella loro camera effetti personali nei limiti che garantiscano pulizia ed igiene dell'ambiente ed una corretta fruibilità dello spazio da parte di tutti i residenti.
3. Nella zona delle camere ogni ospite è tenuto ad osservare il massimo silenzio dalle ore 13.00 alle ore 15.00 e dalle ore 22.00 alle ore 07.00.
4. L'ospite o chi ne è responsabile, all'atto dell'ammissione, fornisce in una scheda personale, oltre ai propri dati anagrafici, i nomi e gli indirizzi dei familiari o conoscenti e del medico di fiducia ai quali il coordinatore della struttura (o chi per esso) deve rivolgersi in caso di necessità.
5. L'ospite inserito nella residenza deve essere munito di corredo personale completo che verrà etichettato a cura dell'ospite su indicazioni della casa di riposo. Per gli indumenti delicati ( in seta, lana ecc.) ovvero quei capi di abbigliamento che con il lavaggio industriale possono subire alterazioni, il lavaggio sarà esclusivamente a cura dell'ospite.
6. L'ospite è tenuto ad avere un comportamento compatibile con l'organizzazione della struttura, con le regole della vita comunitaria e con le esigenze degli altri anziani e ad osservare le regole rispetto all'igiene personale e all'ambiente. Ciascun ospite è tenuto al rispetto per le persone, le idee e le convinzioni politiche e religiose di ciascuno.
7. Il menù settimanale e giornaliero sono affissi nelle sale da pranzo. Le diete particolari dovranno essere giustificate da apposita prescrizione medica.
8. La colazione, il pranzo e la cena vengono consumati in sala pranzo entro le fasce orarie fissate (colazione ore 8,00 – pranzo ore 12,00 – cena ore 18,00) salvo variazione stabilite dalla direzione. In caso di necessità, per esigenze assistenziali, viene assicurato il servizio pasti in camera.
9. La struttura si riserva la facoltà di chiedere il risarcimento a fronte di danni procurati dagli ospiti o dai loro familiari per colpa o negligenza.
10. La assegnazione della camera e del posto letto a ciascun ospite è competenza del Coordinatore e/o Direzione, tenendo conto dei loro bisogni specifici (condizioni psicologiche, patologiche, sesso), compreso il trasferimento da una camera all'altra in base a necessità assistenziali e alle esigenze della vita comunitaria.
11. L'ospite ed i suoi familiari non possono pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal programma di servizio e non devono fare pressione per ottenere un comportamento di favore. Devono mantenere un rapporto di reciproco rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze alla direzione, astenendosi dall'erogare qualsiasi compenso, elargire mance ed omaggi al personale.
12. Gli ospiti sono invitati a non trattenere oggetti di valore e somme di denaro nelle stanze per le quali la Direzione declina ogni responsabilità.

## **Articolo 10 - Divieti**

L'ospite deve adeguarsi alle regole di condotta e di vita comune stabiliti dalla Direzione della struttura.

All'ospite è fatto divieto di:

- 1) Lavare e stendere alle finestre e balconi capi di biancheria;
- 2) Tenere vasi da fiori o altri oggetti sui davanzali e balconi;
- 3) Utilizzare fornelli e stufe nelle stanze;
- 4) Usare apparecchi rumorosi che possono arrecare disturbo agli altri ospiti;
- 5) Gettare immondizie, rifiuti ed acqua fuori dalla finestra;
- 6) Vuotare nei lavabi, water e bidet materiali atti ad otturare o corrodere le condutture; tale materiale va riposto negli appositi raccoglitori;
- 7) Fumare all'interno della struttura;
- 8) Giocare d'azzardo;
- 9) Introdurre animali ed oggetti che creano inconvenienti per l'igiene e la pulizia propria e degli spazi della struttura;
- 10) Somministrare cibo ad animali;
- 11) Infiggere chiodi-ganci ferri sulle pareti;
- 12) Introdurre alcool e superalcolici;
- 13) Non è consentito, a tutela degli ospiti, introdurre nella casa di riposo apparecchiature elettroniche, alimenti non confezionati o in confezioni non integre o privi di data di scadenza. In ogni caso la consegna di dolci agli ospiti (date le patologie connesse alla alimentazione es.: diabete, difficoltà nella deglutizione ecc) deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione.

I trasgressori sono tenuti al completo risarcimento degli eventuali danni provocati.

Il personale preposto ha la facoltà di controllare gli armadietti e comodini degli ospiti ed eliminare eventuali elementi dannosi o deteriorabili.

## **Articolo 11 - Gestione delle emergenze**

La Casa di Riposo "Palazzo Mariano", così come previsto dalla normativa vigente, non prevede la presenza diretta di propri medici né di una dotazione tecnologica tale da rendere possibile la gestione delle emergenze cliniche oltre la fase del primo soccorso.

In caso di urgenza di tipo clinico uno degli operatori presenti provvede a telefonare immediatamente al 118, poi alla famiglia dell'utente.

## **Articolo 12 - Rispetto della privacy**

La Casa di Riposo “Palazzo Mariano”, garantisce il pieno rispetto della privacy di ogni utente in base alla normativa vigente. La documentazione cartacea ed elettronica viene conservata nel rispetto della normativa sulla privacy e può essere visionata soltanto dai componenti dell’equipe della struttura. Al momento della dimissione dell’utente i documenti relativi alla sua persona vengono archiviati in un unico fascicolo e conservati presso gli uffici della Casa di riposo “Palazzo Mariano” per i tempi previsti dalle normative vigenti. Sono disponibili all’interno della struttura alcuni spazi comuni da dedicare ad incontri e colloqui con i familiari, rappresentanti legali e operatori dei sevizi.

## **Articolo 13 - Reclami**

La struttura garantisce la funzione di tutela del cittadino attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio e/o di un atto e/o di un comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Suggerimenti e/o reclami possono essere fatti pervenire, anche in forma anonima, alla direzione della residenza. I reclami devono essere presentati entro quindici giorni dall'evento, segnalati su apposito modulo a disposizione presso la segreteria ad essi viene data prontamente risposta.

## **Articolo 14 - Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi viene consegnata regolarmente agli ospiti ed ai loro parenti e/o rappresentanti legali al momento dell’ingresso in struttura.

La Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata e revisionata per il costante miglioramento degli standard di qualità ed ogniqualvolta si verificano cambiamenti sostanziali.

## **Articolo 15 - Altre disposizioni**

Per tutto quanto non previsto o indicato dal presente regolamento si farà riferimento alla normativa vigente.