



REGOLAMENTO CASA DI RIPOSO

Gentile Signore/a

accogliendoLa nella Casa di Riposo - Residenza Myosotis desideriamo porgerLe i più cordiali saluti.

Con il seguente Regolamento intendiamo confermarLe tutto il nostro impegno professionale e la nostra disponibilità affinché la Sua permanenza, o quella del Suo familiare, presso la nostra struttura possa essere il più possibile tranquilla.

In queste pagine del Regolamento troverà informazioni utili, chiare e trasparenti per facilitarLe l'accesso alla nostra organizzazione, ai servizi svolti e ai tempi per usufruirne

Il presente regolamento difatti elenca le condizioni e le norme che ogni ospite della Residenza deve osservare scrupolosamente. La Direzione si riserva la facoltà di integrare e modificare tali norme, nell'intento di migliorare la convivenza ed il grado di soddisfazione degli ospiti.

Informazioni generali

La persona, o i familiari esplicitamente indicati, che desiderano ricevere informazioni, generali e/o sanitarie, sull'organizzazione della Residenza e sulle prestazioni erogate, possono richiedere un incontro con il Direttore della stessa.

Al momento dell'ingresso nella Residenza viene consegnata la documentazione informativa comprendente:

- Carta dei Servizi delle nostre residenze nella quale sono espressi la *mission* e gli obiettivi aziendali,

- la scheda informativa analitica della Residenza scelta

Art. 1 Finalità e Caratteristiche della Residenza

La Residenza si propone l'obiettivo di fornire, in regime di residenzialità:

- prestazioni di tipo alberghiero, rivolte alla realizzazione di condizioni confortevoli;
 - **prestazioni di tipo assistenziale e di tutela, svolte da personale appositamente formato e qualificato per il soddisfacimento dei bisogni psico-fisici della persona;**
 - prestazioni di tipo ricreativo - culturale, che hanno l'obiettivo di facilitare i rapporti interpersonali con valorizzazione degli aspetti personali di ogni ospite;
 - per gli ospiti autosufficienti inseriti come ospiti in Casa di Riposo (CdR) le prestazioni assistenziali si pongono l'obiettivo di fornire un supporto alle persone anziane con capacità di autonomia nelle attività di vita quotidiana che necessitino di aiuto generico e/o per la gestione di patologie stabilizzate ed autogestite come al proprio domicilio.
 - Per ospiti parzialmente autosufficienti si propone una visita di ingresso e la elaborazione di un piano assistenziale personalizzato con richiesta di Valutazione geriatrica presso la ASL di riferimento.
- A. La Residenza offre nuclei abitativi con camere singole, doppie dotate di servizio igienico in camera, telefono e televisione.

In particolare, ogni camera possiede:

- **letto articolato a tre livelli con comandi elettrici, materasso e cuscini, comodino funzionale, tavolo scrittoio, armadio, sedia e/o poltro-**

na, tendaggi. Il tutto è scelto con criteri di funzionalità, igiene e familiarità del design.

- **Il bagno è corredato di ausili per permettere la facile fruibilità alle persone anziane e nello stesso tempo garantisce alti margini di sicurezza.**
- B. Tutta la Residenza è provvista di segnaletica e indicazioni appropriate per permettere un buon orientamento e il facile accesso alle vie di fuga in caso di pericolo per l'assenza di barriere architettoniche.

Art. 2 Tipologia dei Soggetti a favore dei quali è svolta l'attività

Sono destinatari dei servizi offerti dalla Residenza gli ospiti di ambo i sessi appartenenti alla fascia di età detta della "Terza Età" che per quanto riguarda la RSA, presentino condizioni psicofisiche di non totale autosufficienza.

- A. **Le prestazioni di tipo alberghiero principali, svolte nell'ambito dell'attività di CdR, sono:**
 - Servizio quotidiano di pulizia e igiene degli ambienti di vita e degli arredi effettuato da personale dedicato
 - Cambio periodico della biancheria da letto e da bagno
 - Servizio di ristorante con pasto secondo menù settimanale e con possibilità di alternative base; colazione, pranzo, merenda e cena con servizio al tavolo effettuato dal personale dedicato
 - Servizio di posta
 - Servizio di portineria
 - Lavanderia per indumenti personali (su richiesta)

RESIDENZA MYOSOTIS
REGOLAMENTO CASA DI RIPOSO

- Disponibilità di consultazione di quotidiano a disposizione della Residenza.
- B. Le prestazioni di tipo assistenziale e sanitario, svolte nell'ambito dell'attività della CdR, sono:**
- Interventi rivolti all'assistenza di base generica quali il supporto e l'aiuto all'igiene personale, alla vestizione, all'alimentazione
 - Interventi di assistenza tutelare diurna e notturna per tutte le attività di vita quotidiana
 - Assistenza infermieristica in urgenza;
 - Assistenza medica da parte del Medico di Medicina Generale di scelta dell'ospite secondo regole del SSN;
 - Assistenza religiosa per il soddisfacimento dei bisogni spirituali;
 - Supporto psicologico se necessario rispetto alla valutazione multidimensionale.
- C. Le prestazioni di tipo ricreativo e culturale che possono essere effettuate, nell'ambito dell'attività della CdR, compatibilmente con le condizioni psico-fisiche dell'ospite, sono:**
- Attività di animazione e socializzazione mediante iniziative sociali, culturali e ricreative guidate da personale specializzato.
 - Attività occupazionali e ludiche capaci di sviluppare il senso di indipendenza e autonomia degli ospiti.
 - Partecipazione ad attività culturali e ricreative esterne sul territorio nell'ottica dell'integrazione sociale.

RESIDENZA MYOSOTIS
REGOLAMENTO CASA DI RIPOSO

- Intervento di associazioni di volontariato e parrocchiali per attività ricreative e occupazionali.
- Utilizzo di letture e video, percorsi terapeutici esterni e giardino presenti nella residenza.

L'ospite che segue una terapia farmacologica, al momento dell'ingresso deve portare un programma terapeutico del proprio MMG e i relativi farmaci.

Sarà cura della famiglia assicurare l'approvvigionamento dei farmaci con relative richieste, salvo richiesta di attivazione di un servizio extra-retta; in questo caso sarà la Residenza a provvedere alla richiesta di ricette (se il MMG ha il proprio studio nel territorio di Bomarzo) e all'approvvigionamento presso la Farmacia Convenzionata, con la quale la famiglia concorderà le modalità di pagamento di eventuali ticket sanitari.

Gli ospiti possono accedere alle prestazioni erogate dal Servizio Sanitario Nazionale con le modalità definite per l'assistenza sanitaria di base, attraverso prescrizione del medico curante.

L'ospite potrà richiedere, a sue spese, visite e accertamenti di altri medici di sua fiducia, previa comunicazione alla Direzione. In alternativa può usufruire privatamente, su richiesta e a sue spese, di medici specialisti accreditati presso la Residenza. Le prescrizioni di medici e specialisti, dovranno essere in ogni caso convalidate dal medico di base, qualora il personale di assistenza venga coinvolto nell'acquisto e/o somministrazione del farmaco stesso.

RESIDENZA MYOSOTIS
REGOLAMENTO CASA DI RIPOSO

Per gli ospiti accolti nei moduli di CdR, l'assistenza medica è garantita dal loro Medico di Medicina Generale.

L'assistenza medica in urgenza è garantita da Medico Responsabile della RSA se presente o da strutture di emergenza del SSN (112 e Guardia Medica).

Ogni ospite ha una propria documentazione, custodita nel suo modulo abitativo e/o in locali predisposti a tale scopo, secondo la normativa della privacy.

Il personale di assistenza si interessa dell'osservanza o meno da parte dell'ospite delle prescrizioni terapeutiche e dietetiche del MMG. L'onere delle spese mediche, specialistiche e farmacologiche, non previste dal Servizio Sanitario Nazionale sono a totale carico dell'ospite.

Art. 3 Modalità di ammissione

L'ammissione in Residenza avviene, in data concordata, a seguito della stipula del contratto di ammissione con la Serenissima S.r.l. Contestualmente l'interessato, o il suo tutore, deve presentare la seguente documentazione:

- fotocopia del documento d'identità,
- codice fiscale,
- scheda sanitaria con numero di iscrizione al SSN,
- certificato del medico di base per permanenza in comunità per gli ospiti ammessi alla CdR.

Prima della stipula del contratto, l'ospite effettuerà un incontro con personale qualificato della Residenza finalizzato alla organizzazione della

RESIDENZA MYOSOTIS
REGOLAMENTO CASA DI RIPOSO

Sua permanenza in Struttura. **Alla stipula del contratto verrà richiesto dalla Serenissima un deposito cauzionale di € 500,00 (cinquecento/00) che verrà restituito alla chiusura del contratto con le modalità descritte nel contratto stesso.** Si precisa che il contratto può essere stipulato per periodi brevi/ semi lunghi e in questo caso va indicata la data di uscita e saranno applicate le tariffe indicate nel tariffario annuale; può essere attivato per permanenza stabile e in questo caso per la chiusura è richiesto un preavviso di 30 gg senza il quale si procederà a trattenere il deposito cauzionale come indicato nel contratto.

Al momento dell'ingresso nella Residenza sarà aperta e compilata, a cura del personale, una cartella/documentazione completa dei dati anagrafici, sanitari, familiari ed economici.

Inoltre, l'ospite verrà sottoposto ad osservazione e valutazione multidimensionale da parte dell'équipe di assistenza per programmare e ottimizzare gli interventi sociosanitari.

La sistemazione alberghiera avviene in base alla disponibilità presente in Residenza al momento della firma del contratto e può essere soggetto a variazione.

L'ospite può richiedere, previo accordo con la Direzione, di arredare la camera con proprio mobilio (letto, armadio, comò, poltrone, scrittoio, ecc...).

Art. 4 Prestazioni a pagamento e importo relative tariffe

Su richiesta espressa della famiglia è possibile richiedere l'attivazione di servizi extra-retta che saranno fatturati mensilmente in base al tariffario

RESIDENZA MYOSOTIS
REGOLAMENTO CASA DI RIPOSO

vigente presso la Residenza (aggiornato annualmente e disponibile presso la Reception). I servizi possono essere attivati e disattivati con comunicazione scritta.

Per servizi extra-retta personalizzati l'attivazione del servizio è subordinata a richiesta scritta e autorizzazione del relativo preventivo di spesa.

Art. 5 Regole di Vita in Comunità

A. L'ospite è tenuto ad un comportamento educato e decoroso verso tutti, compreso il personale tutelare e dei servizi.

L'abbigliamento deve essere decente ed adeguato al decoro della Residenza stessa e rispettoso della normale convivenza civile nella considerazione della presenza degli altri.

- osservare le regole dell'igiene ambientale in tutti gli spazi della Residenza;
- **mantenere il buono stato della stanza, delle apparecchiature, arredi e degli impianti; seguire con attenzione le istruzioni per il buon uso degli stessi;**
- consentire al personale preposto di accedere nella stanza per le pulizie quotidiane e le eventuali riparazioni, compreso il personale della Direzione per verifiche relative ad eventuali problemi;
- evitare l'uso nella propria stanza di fornelli, ferri da stiro, apparecchi elettrici e per il riscaldamento e di qualsiasi altro oggetto che la Direzione ritenga pericoloso;
- richiedere l'intervento del personale della Residenza per applicare chiodi alle pareti e spostare i mobili e gli arredi;

RESIDENZA MYOSOTIS
REGOLAMENTO CASA DI RIPOSO

- mantenere basso il volume di apparecchi televisivi, radiofonici e computer o, in alternativa, in caso di ipoacusia, utilizzare cuffie personali;
- considerare che il personale è presente per rispondere a motivate esigenze di aiuto e supporto, riferibili al grado di autosufficienza di ogni ospite; qualora l'ospite, o un suo familiare, sentano l'esigenza di una maggiore presenza di personale per prestazioni domestiche - alberghiere a lui dedicate, deve farne richiesta alla Direzione che provvederà ad organizzare il servizio personalizzato con la conseguente integrazione della retta. In ogni caso è vietato l'impiego, per tali prestazioni, di persone non accreditate presso la Residenza; (vedi Regolamento specifico);
- evitare di interferire con operazioni e azioni che sono di competenza del personale di servizio, se non concordate con la Direzione in un progetto terapeutico finalizzato;
- evitare di tenere animali se non attivato un preciso progetto di pet-therapy (su richiesta dell'ospite o per indicazioni degli educatori);
- evitare di introdurre nella Residenza bevande alcoliche, generi alimentari e oggetti non precedentemente autorizzati dalla Direzione o non conformi alle norme HACCP.

Nella Residenza, nel rispetto della vigente normativa, è vietato fumare.

Salvo quanto previsto alla successiva lettera C, è obbligatorio avvisare il preventivamente il personale di servizio ogni volta che si decide di

RESIDENZA MYOSOTIS
REGOLAMENTO CASA DI RIPOSO

uscire dalla Residenza comunicando il previsto orario di rientro nel rispetto della fascia oraria compresa tra le ore 8.00 alle ore 22,00 o in orari diversi con specifiche autorizzazioni.

- B.** Gli ospiti possono portare o trattenere nella loro camera, oggetti personali di piccole dimensioni, sempre che gli stessi non siano di disturbo alla convivenza e sia possibile garantire condizioni ottimali d'igiene.

Per i possessori di auto, moto o biciclette è possibile l'utilizzo del parcheggio interno non custodito.

La Direzione non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle camere degli ospiti; è possibile accedere alla custodia valori, presso gli uffici amministrativi, che li accoglie come deposito a titolo gratuito ai sensi dell'art. 1766 e ss. del c. c..

- C.** Gli orari della sveglia mattutina, del ritiro serale e dei pasti, vengono fissati dalla Direzione nel rispetto, ove è possibile, delle regole di vita e della cultura di ogni ospite.

L'allontanamento dalla struttura degli ospiti della CdR è previsto, a meno di specifiche limitazioni, come regolato dal contratto d'ingresso in forma libera, previo avviso al personale della Casa di riposo e con firma dell'apposito registro di entrata/uscita. In considerazione di eventuali particolari condizioni psichiche o fisiche di ridotta autonomia, l'uscita dalla Residenza potrà essere sottoposta a determinate regole o comunque richiesta l'assunzione di responsabilità da parte di

RESIDENZA MYOSOTIS
REGOLAMENTO CASA DI RIPOSO

un familiare. Qualora l'ospite desideri allontanarsi dalla Residenza per alcuni giorni, dovrà comunicare preventivamente alla Direzione, su apposito modulo, la data in cui intende lasciare la Residenza, quella presunta del rientro, nonché il recapito durante l'assenza.

La Direzione declina ogni responsabilità per fatti illeciti o eventuali altri fatti dannosi posti in essere dall'ospite fuori della Residenza.

D. I familiari e gli amici, anche con bambini, possono accedere liberamente alla Residenza nel rispetto della vita comunitaria ed in modo da non interferire con l'andamento dei servizi. La presenza in sala da pranzo durante i pasti deve essere comunicata e preventivamente autorizzata dalla Direzione.

A nessuno è consentito rimanere durante le ore notturne tranne per casi eccezionali, motivati in termini di esigenze per l'ospite e preventivamente autorizzati dalla Direzione.

E' fatto divieto ai visitatori di accedere nei locali di servizio, introdurre animali, fornire bevande alcoliche, farmaci e cibo.

E' consentito l'accesso nelle camere con il consenso dell'ospite e previa presentazione della persona presso la reception.

Qualora i famigliari di un ospite desiderassero svolgere attività integrative di assistenza non sanitaria (es. accompagnamenti, cure igieniche, aiuto nei pasti) o desiderassero incaricare persone a pagamento per tali prestazioni devono richiedere l'autorizzazione alla Direzione e rispettare le disposizioni indicate nell'apposito regolamento interno.

RESIDENZA MYOSOTIS
REGOLAMENTO CASA DI RIPOSO

E. L'orario di apertura del servizio ristorante è fissato come segue:

8.00 – 9.30:	colazione con servizio al tavolo
12.00 – 13.30:	pranzo con servizio al tavolo
16.00 – 16.30:	merenda negli spazi di attività dedicati
18.30 – 20.00:	cena con servizio al tavolo

Il pasto, preparato sulla base di un menù settimanale, vidimato dalla ASL, si ispira ai sapori ed alle tradizioni locali rispettando, per quanto possibile, le convinzioni religiose dell'ospite e le sue preferenze.

Il pasto può essere scelto nella giornata precedente indicando la eventuale alternativa prevista su apposito modulo giornaliero predisposto.

La preferenza può essere confermata o modificata entro e non oltre le ore 10.00 del giorno a cui si riferisce la scelta.

Per gli ospiti soggetti a regime dietetico la scelta avviene in base a tabelle dietetiche e secondo prescrizione del medico curante.

Tutti i pasti devono essere consumati nella sala ristorante e potranno essere serviti in camera solo su indicazione della Direzione e per motivi inerenti la salute dell'ospite.

L'accesso al ristorante è consentito solo nell'orario indicato e per la sola consumazione dei pasti.

Il servizio ristorante è aperto a familiari e amici dell'ospite con costo stabilito dal responsabile del servizio ristorante e previo accordo con lo stesso.

Art. 6 Il Personale

Il responsabile dell'organizzazione e della programmazione di tutte le attività, della direzione alberghiera, della gestione del personale e del

coordinamento con le attività esterne sul territorio è il Direttore della Residenza.

All'interno della Residenza svolgono la propria attività varie figure professionali, ognuna delle quali ha una divisa che la identifica ed opera nell'ambito della CdR e del regime residenziale secondo le specifiche attribuzioni e la normativa di riferimento:

▪ **Personale sociosanitario:**

- **Infermiere:** è responsabile dell'assistenza generale infermieristica (interviene in CdR per situazioni di emergenza su chiamata e per programmi specifici di prestazioni infermieristiche. Si ricorda che la CdR è un "casa" nella quale il personale sanitario interviene solo se programmato o in urgenza);
- **Fisioterapista:** per attività di gruppo in palestra (interviene se richiesto con programmi specifici attivati in extra retta);
- **Animatore/ educatore Professionale** è addetto alle attività di animazione e ricreative, svolge attività che favoriscono l'aggregazione e socializzazione degli ospiti all'interno della Residenza (coinvolge gli ospiti della CdR con programmi specifici di animazione). Partecipa alla elaborazione del PPA per quanto attiene al progetto assistenziale
- **Operatore Socio-Sanitario:** svolge attività rivolte alla persona e dell'ambiente con assistenza tutelare diretta ed aiuto durante le attività di vita quotidiana.
- **Operatore addetto alla reception e ai servizi generali,** propriamente detti: garantisce i servizi di segreteria, portineria, informazione e piccola manutenzione.

- **Altre Figure Professionali specifiche:** per esigenze psicologiche, dietetiche, sociali e culturali.

Ad ogni buon conto il personale garantito è quello indicato nei parametri previsti dalla normativa vigente. L'orario di lavoro è articolato in turni che permettono di conciliare, per quanto possibile, le esigenze dei servizi e le necessità dei lavoratori. In conformità a quanto previsto dai contratti di lavoro, sono adottati sistemi di turnazione dell'orario di lavoro. Viene in ogni caso garantita la continuità tutelare (H 24) e di qualità del servizio offerto.

Art. 7 Indagine di soddisfazione e partecipazione

Agli ospiti viene periodicamente distribuito un questionario per rilevare il livello di soddisfazione e gradimento dei servizi.

Gli ospiti possono inoltre liberamente esprimere, in ogni momento ed in qualsiasi forma, le loro valutazioni sui servizi offerti.

È gradita la segnalazione alla Direzione di comportamenti positivi del personale o particolari apprezzamenti nei loro confronti, dei quali si terrà conto nella distribuzione degli incentivi. A tale proposito si ricorda che vi è un assoluto divieto di elargire mance o regali al personale da parte degli ospiti o familiari.

Gli operatori e gli ospiti possono effettuare proposte e suggerimenti direttamente o attraverso il Comitato di Partecipazione interno, alla Direzione della Residenza.

Vi è la possibilità, inoltre, di informare la Direzione di reclami, problemi e comportamenti anomali utilizzando un'apposita cassetta posta nella reception.

Art. 8 Volontariato

La Residenza favorisce e promuove la collaborazione con le associazioni di volontariato autorizzate in base alla legge regionale del Lazio n° 29/1993 per lo svolgimento delle attività socio - ricreative, secondo programmi concordati con la Direzione. I volontari dovranno rispettare le norme e i programmi astenendosi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

Art. 9 Modalità di comportamento

A garanzia delle condizioni di igiene, sicurezza e riservatezza degli Ospiti all'interno della struttura, si chiede ai familiari di attenersi alle seguenti norme di condotta.

1. Rispettare gli spazi di lavoro e le zone riservate alle attività, evitando di entrare autonomamente in spazi diversi da quelli comuni e dalle stanze del proprio familiare (es. depositi, postazioni di controllo, sale da pranzo).
2. È possibile parlare telefonicamente con i propri familiari quando gli ospiti si trovano nelle stanze, non sarà possibile da parte della Reception effettuare la ricerca della persona durante le attività in locali diversi dalle stanze degli ospiti.
3. Il personale di assistenza non può fornire informazioni telefoniche sullo stato di salute e condizioni generali degli ospiti.
4. Per garantire la tranquillità degli ospiti e il regolare svolgimento delle attività, le telefonate agli ospiti sono gradite nelle seguenti fasce orarie:

RESIDENZA MYOSOTIS
REGOLAMENTO CASA DI RIPOSO

dalle ore 10 alle ore 11.30;

dalle ore 14.00 alle ore 16.00;

dalle ore 20,00 alle ore 22,00.

5. È di fondamentale importanza la collaborazione di tutti nel rispettare le indicazioni mediche per quanto riguarda diete particolari (es. dieta per diabetici); evitando di far consumare cibi non previsti dal regime alimentare e informando il personale di un consumo di alimenti fuori dall'orario dei pasti.

6. Gli alimenti e le bevande portate agli Ospiti dall'esterno devono essere confezionati e muniti di etichette in ottemperanza alla legge di controllo HACCP.

7. Al fine di evitare la conservazione non controllata di cibi e bevande nei comodini e negli armadi degli Ospiti, si consiglia di portare loro solo cibi e bevande monoporzione a lunga conservazione e di consegnarle al personale in turno che provvederà a conservarle.

8. Il visitatore esterno che intenda far visita ad un ospite deve essere preventivamente autorizzato dall'ospite stesso/garante o dal suo tutore legale/amministratore di sostegno per accedere ai piani e alla stanza.

A garanzia dalla sicurezza degli ospiti e tutela della privacy e riservatezza di ciascuno si invita a non richiedere informazioni su altri ospiti residenti e osservare le regole di buona convivenza durante la permanenza in stanze doppie.

9. In caso di fragilità dell'ospite per la mobilitazione, si informa che qualsiasi tipo di movimentazione non autonoma che venga autonomamente attuata dal visitatore (esempio: alzarLo dalla carrozzina, farlo

RESIDENZA MYOSOTIS
REGOLAMENTO CASA DI RIPOSO

camminare, posizionarlo sul water ecc..) espongono l'ospite a rischio caduta, con conseguenti possibili gravi conseguenze (fratture, trauma cranico, ematoma, contusione, ecc..).

10. Per informazioni di tipo generale o acquisizione di richieste di chiarimenti per gli Uffici amministrativi o per i referenti della Residenza, queste possono essere inoltrate via mail all'indirizzo myosotis.info@lusan.it

Il servizio di Reception per centralino, accoglienza e ingressi è attivo dal Lunedì alla Domenica dalle ore 9.00 alle ore 19.00.

12. Qualsiasi tipo di richiesta di chiarimento o informazione amministrativa può essere inoltrata preferibilmente tramite apposita modulistica agli indirizzi (mail/fax e riferimenti) di amministrazione presenti in fattura.

”

Parte integrante del presente Regolamento è il Contratto di Ammissione firmato al momento dell'ingresso in Residenza da Ospite/Tutore e Garante per gli aspetti amministrativi e consegnato in copia agli interessati.



SERENISSIMA S.r.l.

Via Verga, snc - 01020 Bomarzo (VT)

Tel.: 0761.924777 Fax: 0761.924779

Sede amministrativa: Via del Poggio Laurentino, 2 – 00144 Roma

Tel. : 06 5422881 Fax: 06 54220555

P. IVA/C.F.: 01324660560 - C.C.I.A.A.n°79275 - Trib. VT n°7575

"Societa' sottoposta all'altrui attivita' di direzione e coordinamento ai sensi dell'art.2497 bis c.c."

