

# REGOLAMENTO

C.D.I.

## **1. DEFINIZIONI**

Salvo ove diversamente specificato, si intendono qui interamente recepite le definizioni di cui al *Contratto di accoglimento* (di seguito, il “**Contratto**”) e tutti i termini in maiuscolo hanno il medesimo significato indicato nello stesso.

## **2. CONDIZIONI DI ACCOGLIENZA**

### **2.1 Caratteristiche della Struttura**

La struttura si qualifica come una Residenza per anziani non autosufficienti di terzo livello così come classificata ai sensi della L.R. 17/2014 e del D.P. REG. 144/2015 e ss. (di seguito, la “**Struttura**”).

Resta espressamente pattuito che i responsabili della Struttura (di seguito la “**Direzione**”) sentito - ove richiesto dalla normativa applicabile - il parere del medico di medicina generale (“**MMG**”) e/o il medico specialista che hanno in cura l’Ospite, hanno ogni più ampia facoltà di valutare costantemente la compatibilità delle condizioni psico-fisiche di ciascun ospite ed eventualmente richiedere e disporre l’immediato trasferimento dell’ospite presso un diverso reparto della medesima Struttura o presso altra struttura idonea, qualora ciò venga ritenuto, a loro insindacabile giudizio, necessario o comunque opportuno.

La responsabilità di decidere e/o prescrivere eventuali cure o terapie di cui l’Ospite necessitasse è rimessa alla decisione del MMG e/o del medico specialista che abbia in cura l’Ospite.

### **2.2 Accesso**

La Struttura accoglie, temporaneamente o permanentemente, ospiti non autosufficienti di terzo livello.

La Struttura non darà accoglienza a persone che non siano in possesso dei requisiti richiesti e/o previsti dalle normative nazionali e regionali tempo per tempo vigenti.

### **2.3 Documentazione Necessaria**

L’ingresso nella Struttura avviene previa accettazione di apposita domanda di ammissione alla quale dovranno essere allegati:

- a) carta d’identità in corso di validità dell’Ospite (copia);
- b) codice fiscale dell’Ospite (copia);
- c) tesserino sanitario dell’Ospite (originale);
- d) tessera esenzione/invalidità dell’Ospite (originale);
- e) attestazione invalidità - verbale invalidità dell’Ospite (copia);
- f) documentazione sanitaria dell’Ospite relativa a ricoveri ospedalieri con eventuali cartelle cliniche o certificati medici recenti (originale);
- g) relazione del medico curante e/o del medico ospedaliero;
- h) Modello ISEE SOCIO-SANITARIO RESIDENZE calcolato con le modalità di cui all’art.6 del D.P.C.M. 159/2013;

i) Ultimo CUD o DICHIARAZIONE DEI REDDITI dell’Ospite e del Contraente e/o della persona che presterà garanzia autonoma per il pagamento degli oneri finanziari derivanti dal Contratto a carico dell’Ospite;

(di seguito, la “**Documentazione**”).

Il Contraente, se diverso dall’Ospite, si obbliga a sottoscrivere il Contratto insieme all’Ospite e/o in nome e per conto dell’Ospite, in ogni caso anche a titolo personale obbligandosi in solido con l’Ospite in relazione a tutte le obbligazioni derivanti dal Contratto.

In assenza di un Contraente o di un rappresentante unico della famiglia dell’Ospite (di seguito, il “**Rappresentante**”), contestualmente all’ingresso dell’Ospite sarà individuato un soggetto (in linea di principio uno dei familiari più prossimi) quale referente della Struttura (di seguito, il “**Referente**”). Il Referente rappresenterà il punto di riferimento per la Direzione e per la Struttura con riferimento a tutte le questioni inerenti l’assistenza prestata all’Ospite.

Il Contraente/Rappresentante/Referente, eventualmente insieme all’Ospite, è comunque il soggetto responsabile per ogni questione concernente il rapporto con l’Ospite ed ogni aspetto connesso, anche nei confronti di terzi (familiari, conoscenti, ecc.) che siano a qualunque titolo in rapporti con l’Ospite.

Il Contraente/Rappresentante/Referente all’atto della sottoscrizione del Contratto si impegna a fornire il proprio indirizzo, i numeri telefonici ed altri codici di reperibilità garantendone espressamente la veridicità, impegnandosi altresì a comunicare tempestivamente alla Direzione ed a ZAFFIRO qualsiasi variazione. La Direzione e/o ZAFFIRO si riservano ogni più ampia facoltà di chiedere documentazione ulteriore rispetto a quella sopra indicata.

Qualora la Documentazione dovesse risultare, in tutto o in parte, falsa e/o inesatta e/o incompleta o comunque non conforme, ZAFFIRO avrà la facoltà di risolvere il Contratto con effetto immediato dandone comunicazione scritta all’Ospite ed al Contraente/Rappresentante/Referente, anche ai sensi dell’articolo 1456 del Codice Civile e fatta salva in ogni caso ogni opportuna azione giudiziaria.

## **2.4 Corredo**

L’Ospite dovrà disporre, dal momento dell’ingresso, di un corredo sufficiente da consentire un eventuale cambio in caso di necessità. Al riguardo, si suggerisce il seguente elenco di base di indumenti da fornire all’atto dell’ingresso dell’Ospite presso la Struttura: (i) 1 magliette intime, (ii) 1 paia di calze, (iii) 2 paia di mutande, (iv) 1 polo o t-shirt, (v) 1 pantaloni o gonne, (vi) 1 maglioni o felpe (il “**Corredo**”).

Al fine di salvaguardare la dignità dell’Ospite, il Corredo dovrà essere rinnovato e adattato nel tempo a cura dell’Ospite stesso e/o del Contraente e/o del Rappresentante e/o del Referente, sostituendo i capi non più utilizzabili.

La Struttura non si assume la responsabilità per lo smarrimento dei capi.

## **3. REGOLAMENTO INTERNO**

### **3.1 Uso dei servizi e delle parti comuni**

All’Ospite spetta il diritto di utilizzare le parti comuni della Struttura ed i relativi servizi nel rispetto

dell'uso cui gli stessi sono destinati ed adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni a persone e/o cose. Resta inteso che l'Ospite sarà responsabile per qualsiasi danno a persone e/o cose.

L'Ospite, compatibilmente con le sue condizioni psico-fisiche, così come accertate dal MMG e/o dal medico specialista che lo abbia in cura, è libero di utilizzare tutti gli spazi della Struttura che siano a disposizione degli Ospiti tutti, di ricevere visite ed invitare parenti ed amici nei locali comuni, purché in numero e in condizioni tali da non compromettere il rispetto ed i diritti degli altri ospiti.

L'Ospite, nel rispetto del diritto all'autodeterminazione, è in ogni caso libero di allontanarsi dalla Struttura. Ai fini di una corretta e puntuale erogazione dei servizi ed a tutela dell'Ospite stesso, tuttavia, quest'ultimo è tenuto a comunicare al personale di turno, le uscite anche temporanee dalla Struttura. Qualora l'Ospite intendesse allontanarsi dalla Struttura e la Direzione - nell'interesse ed a tutela dello stesso, anche tenuto conto delle sue capacità fisiche e cognitive - non ritenesse opportuno l'allontanamento, ne darà immediata comunicazione al Contraente/Rappresentante/Referente.

Né la Struttura né ZAFFIRO assumono alcuna responsabilità per gli oggetti personali dell'Ospite (ivi compresi denaro, titoli, gioielli), salvo il caso in cui detti oggetti siano stati consegnati in custodia alla Direzione.

### **3.2 I servizi del Centro Diurno**

La sala soggiorno è munita di televisore. L'uso di apparecchi radio e/o audiovisivi in orari di silenzio è permesso solo con auricolari o sistemi analoghi. Il pagamento delle spese telefoniche è ad esclusivo carico dell'Ospite, come meglio dettagliato nel Regime Tariffario.

Per l'utilizzo del telefono cellulare, di computer, tablet e altre apparecchiature è fatto richiamo alla buona educazione ed al rispetto della civile convivenza, al rispetto degli orari di riposo, della *privacy* e degli spazi comuni, evitando utilizzi inappropriati. In nessun caso la Struttura può essere ritenuta responsabile per l'utilizzo improprio, la rottura o lo smarrimento delle predette apparecchiature.

### **3.3 Il vitto**

Il vitto consiste in prima colazione, pranzo, spuntino e, per chi lo richiede, cena.

Il pranzo e la cena sono composti da portate come da menù reso noto a tutti gli ospiti mediante esposizione dello stesso.

I famigliari che desiderino pranzare con i loro cari all'interno della struttura sono pregati di prenotare un giorno prima (nei giorni feriali), avvisando il Coordinatore Infermieristico e dei Servizi e compilando l'apposito modulo in Reception.

Per ovvi motivi organizzativi e logistici, tale servizio è consentito ad un numero massimo di 3 famigliari al giorno, fermo restando che il costo dei pasti dei famigliari non è incluso nella retta.

In tutti gli altri casi, la presenza dei famigliari e di altri visitatori non è ammessa nelle sale da pranzo durante la somministrazione dei pasti, tranne nelle ipotesi in cui vi sia preventiva autorizzazione da parte del Coordinatore della Struttura.

### **3.4 Comportamenti e rapporti interpersonali**

Gli ospiti ed i parenti degli stessi devono tenere fra di loro e con il personale della Struttura rapporti di

reciproco rispetto e comprensione e non devono assumere comportamenti tali da compromettere il regolare svolgimento della vita di comunità all'interno della Struttura e l'erogazione dei relativi servizi. La Direzione resta a disposizione degli ospiti per qualsiasi segnalazione di ogni eventuale carenza - di qualsiasi tipo - relativa ai servizi prestati dalla Struttura.

Resta inteso che, nei casi di incompatibilità grave dell'Ospite con la vita comunitaria (a scopo esemplificativo e non esaustivo: quando la sua permanenza nuoccia alla vita o alla salute degli altri ospiti, ovvero qualora le patologie dell'ospite raggiungano un livello di gravità tale da nuocere agli altri ospiti della residenza), ZAFFIRO e la Struttura potranno disporre l'immediata dimissione dell'Ospite, previa comunicazione scritta inviata anche al Contraente/Referente/Rappresentante.

In questi casi è fatto salvo il diritto di ZAFFIRO di recedere dal Contratto con effetto immediato previa semplice comunicazione all'Ospite e al Contraente/Referente/Rappresentante, predisponendo l'eventuale ricovero dell'Ospite presso altre strutture, anche ospedaliere, qualora ne ravvisi la necessità, ovvero attivando la procedura per le dimissioni in forma assistita dal Comune o dalla ASL competente.

L'Ospite è invitato al decoro ed all'igiene personale, per sé stesso e nel rispetto degli altri ospiti. Sono vietati all'Ospite tutti i comportamenti e gli atti, anche potenzialmente dannosi per sé e/o per altre persone e/o cose, nonché ogni comportamento non decoroso e civile ed, in particolare, è vietato:

- a) lavare indumenti nel bagno ospiti;
- b) stendere capi di biancheria nei locali comuni;
- c) porre vasi da fiori od altri oggetti sui davanzali o nei balconi senza l'autorizzazione della Direzione;
- d) utilizzare apparecchi rumorosi che possano dare disturbo ad altri ospiti;
- e) installare apparecchi di riscaldamento di qualsiasi genere;
- f) detenere sostanze alcoliche;
- g) gettare acqua, immondizie od altro fuori dagli appositi siti o recipienti;
- h) versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- i) compiere atti che possono nuocere agli ospiti del centro come: sbattere porte, ecc.;
- j) asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- k) fumare in tutta la Struttura;
- l) portare animali all'interno della Struttura (salvo previa autorizzazione della Direzione in caso, ad esempio, di *Pet Therapy*).

#### **4. SERVIZI DELLA STRUTTURA**

La Struttura fornisce un servizio di assistenza socio-assistenziale e socio-sanitaria elaborato secondo un piano individualizzato e studiato, secondo la normativa vigente, dal personale di ZAFFIRO e dai professionisti interni e/o esterni, nonché sulla base della Documentazione, ove richiesto dalle norme applicabili.

#### **4.1 I servizi**

Il servizio di accoglienza ed ospitalità presso la Struttura consiste in:

- a) accoglienza alberghiera;
- b) fornitura dei pasti di prima colazione, pranzo, spuntino;
- c) assistenza all'Ospite per gli spostamenti all'interno della Struttura se non autosufficiente, con gravi problemi di deambulazione;
- d) somministrazione, su espressa indicazione del MMG e/o del medico specialista, dei farmaci; (di seguito, i “**Servizi**”);
- e) attività ludico-motoria.

Tutto quanto non espressamente incluso nell'elenco dei Servizi di cui al presente paragrafo rappresenta un servizio supplementare.

Il listino con tariffario dei servizi extra forniti dalla Struttura è disponibile presso la Reception unitamente al modulo di richiesta come da contratto di accoglimento.

#### **4.2 Servizi all'Ospite resi da professionisti esterni**

Qualora l'Ospite intendesse disporre di un'assistenza aggiuntiva rispetto a quella fornita dalla Struttura ed erogata da professionisti esterni, dovrà richiedere l'autorizzazione scritta della Direzione affinché sia consentito l'accesso alla Struttura ai professionisti esterni. La richiesta dovrà pervenire dall'Ospite ovvero dal Contraente/Rappresentante/Referente e dovrà essere trasmessa in forma scritta con indicazione di nome, cognome e indirizzo del professionista esterno, indicando altresì gli orari di accesso ed il periodo.

Resta espressamente inteso che in tali casi qualsiasi rapporto contrattuale e non sarà instaurato esclusivamente tra il professionista esterno e l'Ospite, il quale si assume in proposito ogni responsabilità manlevando ZAFFIRO e la Struttura, che restano assolutamente estranee al rapporto.

ZAFFIRO e la Direzione si riservano ogni più ampia facoltà di revocare in qualsiasi momento l'autorizzazione di cui sopra e, quindi, di negare l'accesso alla Struttura ai professionisti esterni senza che l'Ospite possa vantare diritti a qualsivoglia titolo.

#### **4.3 Assistenza privata**

La Direzione di Struttura si riserva di valutare eventuali richieste di assistenza privata per il proprio parente effettuate dal Contraente/Rappresentante/Referente, indicando le modalità ed i termini di accesso e presenza dell'assistente presso la Struttura.

Il Contraente/Rappresentante/Referente sottoscriverà, presso l'Ufficio reception, apposito modulo, col quale, in accordo col Coordinatore Infermieristico, verrà concordata l'attività a cui l'assistente sarà autorizzato all'interno della Struttura.

Qualora l'assistente dovesse interferire con le operazioni di cura in capo alla Struttura o qualora venissero rilevati effetti negativi sull'ospite o di disturbo al lavoro degli operatori, la Direzione si riserva la facoltà di limitare o interrompere l'assistenza dandone opportuna conoscenza ai famigliari di riferimento.

Nell'ipotesi in cui l'Ospite sia vittima di incidente durante l'accudimento dell'assistente (ed a causa di quest'ultimo), la Direzione della Struttura non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile.

Inoltre, nel caso in cui l'assistente recasse danno ad altri ospiti della Struttura o ad altri parenti visitatori, l'Ospite che si avvale dei servizi dell'assistente e il Contraente/Rappresentante/Referente si impegnano a tenere la Struttura manlevata ed indenne, a prima richiesta e senza eccezioni, rispetto a qualsiasi danno o richiesta di risarcimento del danno.

## **5. ASSISTENZA INFERMIERISTICA E SOCIO-ASSISTENZIALE**

### **5.1 Assistenza infermieristica e socio-assistenziale**

Fermi i Servizi di cui al precedente **paragrafo 4.1**, ove disposto dalla normativa applicabile e in linea con quanto dalla stessa previsto, la Struttura fornirà all'Ospite assistenza infermieristica, riabilitativa e socio-assistenziale.

Oltre ai Servizi, la Struttura assicura gratuitamente il servizio di acquisto dei farmaci prescritti dal MMG e/o dal medico specialista scelti dall'Ospite, per conto dello stesso. Eventuali somme corrisposte dalla Struttura per l'acquisto dei farmaci prescritti (e/o degli ulteriori farmaci acquistati su richiesta dell'Ospite) saranno corrisposte a ZAFFIRO entro il quinto giorno del mese successivo.

La Struttura provvederà all'approvvigionamento regolare dei presidi per l'incontinenza. Qualora fosse necessario un quantitativo superiore rispetto a quello garantito all'Ospite dal Servizio Sanitario Nazionale/Regionale, la Struttura si farà carico di garantirne la quantità necessaria, addebitando successivamente i costi sostenuti all'Ospite.

Resta inteso che, ove l'Ospite, intendesse consegnare una fornitura di farmaci e/o presidi per l'incontinenza ulteriori, questi dovranno essere consegnati unicamente alla Direzione e mai direttamente nel reparto e/o nell'Abitazione dell'Ospite.

### **5.2 Periodi trascorsi fuori dalla Struttura**

Gli ospiti - le cui condizioni psico-fisiche lo consentono - possono, nell'arco della giornata, liberamente allontanarsi dalla Struttura previa registrazione della sua assenza negli appositi registri conservati dal personale e/ dalla Direzione. La Direzione valuterà, in ogni caso, l'opportunità di avvisare il Rappresentante/Referente dell'allontanamento dell'Ospite.

Resta inteso che il personale della Struttura, fermi diversi provvedimenti emessi dall'Autorità Giudiziaria, non potrà limitare od impedire la libertà di movimento degli ospiti.

In ogni caso, qualora l'Ospite intendesse trascorrere un periodo di tempo fuori della Struttura, il Rappresentante/Referente si impegna a firmare una dichiarazione contenente l'impegno alla corretta somministrazione dei farmaci prescritti all'Ospite durante tutto il periodo di permanenza al di fuori della Struttura.