



CASA  
DI RIPOSO  
ARONA

# REGOLAMENTO INTERNO

Per ricevuta



CASA  
DI RIPOSO  
ARONA

## **SEZIONE I – ACCOGLIENZA DELL'OSPITE**



## **Art. 1 - LE CONDIZIONI DI ACCOGLIENZA**

La Casa di Riposo di Arona è amministrata da un Consiglio di Amministrazione che nomina al suo interno un Presidente con funzioni di Direttore Amministrativo e si avvale di Personale assunto direttamente con funzioni Amministrative e di segreteria, I servizi assistenziali sono stati affidati alla Nuova Assistenza Società Cooperativa Sociale ONLUS di Novara, società di comprovata capacità che ha già operato per conto dell'Ente nella vecchia struttura.

Il Consiglio di Amministrazione di questa Casa di Riposo con il seguente Regolamento si propone il duplice scopo di prefissare l'iter per gli accoglimenti e di facilitare la vita comunitaria degli Ospiti, attraverso l'individuazione di norme miranti a garantire maggior sicurezza psico-fisica e sociale.

La Casa di Riposo di Arona dà ospitalità a Persone anziane (in seguito denominate "l'Ospite" o "gli Ospiti") di ambo i sessi.

Gli Ospiti, al fine di garantire l'equilibrio e l'armonia dei vari nuclei della struttura, devono essere in possesso dei requisiti richiesti dalla Direzione della Struttura e previsti dalle norme Regionali che classificano la tipologia degli Ospiti che possono essere ammessi nei presidi socio sanitari

Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente potrà inoltre disporre l'accoglimento di persone anziane per la sola ospitalità diurna secondo le modalità di volta in volta definite da apposita convenzione (da registrare solo in caso d'uso) e comunque sulla base dei criteri generali contenuti nel presente regolamento.

## **Art. 2 - LE DOCUMENTAZIONI E GLI ADEMPIMENTI PRELIMINARI**

Alla richiesta di accoglienza sono allegati una fotocopia di un documento di identità valido, una fotocopia del codice fiscale, una fotocopia della tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale ed europeo e dell'esenzione ticket, il modulo predisposto dalla Direzione Sanitaria della Struttura compilato da un medico. E ogni altra documentazione ritenuta idonea dalla Direzione della Struttura.



### **Art. 3 - UNITA' DI VALUTAZIONE**

La valutazione delle condizioni di accoglienza e di permanenza nella Struttura e delle esigenze specifiche e dirette di assistenza, sono affidate al giudizio insindacabile della "Unita' di Valutazione Interna" costituita dalla Direzione della Casa di Riposo di Arona, dal Responsabile Sanitario e dal responsabile della Cooperativa Nuova Assistenza.

L'Unita' di Valutazione Interna agisce in stretto collegamento con gli Uffici e gli organismi di vigilanza dell'ASL

L'Unita' di Valutazione Interna potrà valutare le condizioni psico - fisiche dell'Ospite disponendo il collocamento dell'Ospite secondo le modalità ed i tempi di cui all'art. 14 del presente Regolamento.

### **Art. 4 - PRELIMINARI DI INGRESSO**

- La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento della accettazione da parte dell'Ospite e del suo familiare della retta di soggiorno, della cauzione e della sottoscrizione del contratto di ospitalità proposte dalla Segreteria/Direzione della Casa di Riposo di Arona.

Prima dell'ingresso l'Ospite ed il contraente sono invitati a prendere visione della camera e degli altri spazi che saranno messi a disposizione ed a concordare con la Direzione la data di ingresso

L'Ospite ed il contraente devono inoltre prendere visione ed accettare il presente regolamento ed il tariffario in quanto parti integranti del rapporto contrattuale.

All'atto dell'ingresso l'Ospite deve disporre di un corredo personale la cui consistenza è suggerita dalla Direzione della Struttura.



### **Art. 5 - CONTRAENTE**

Il contratto deve contenere l'impegno di una persona di fiducia dell'Ospite, in seguito denominata "Contraente" che, firmando contestualmente il contratto deve dimostrare la propria solvibilità e, funzionando da tramite tra l'Ospite e la Direzione ogni qual volta se ne presenti la necessità, assume in solido tutte le obbligazioni contrattualmente definite tra la Struttura e l'Ospite, compresi gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla variazione di retta o dal trasferimento di cui all'art 17 e 14 del presente Regolamento.

## **SEZIONE II – PRESTAZIONI EROGATE**

### **Art. 6 - SERVIZI**

Agli Ospiti, in sintonia e nei limiti di quanto previsto dalle Leggi e dalle Deliberazioni Regionali che regolano i presidi socio sanitari per anziani vengono offerti servizi alberghieri, servizi assistenziali e servizi sanitari rapportati alla classificazione della singola tipologia di Ospiti.

### **Art 7 - L'INFORMAZIONE DELL'OSPITE**

All'Ospite ed al Contraente vengono garantiti il diritto di essere informati in merito ai servizi offerti, alle modalità di funzionamento dei medesimi, agli obiettivi di qualità che si da la Struttura, a tal proposito viene chiesto anche il loro coinvolgimento a mezzo di suggerimenti e verifiche.

La Struttura ha adottato una carta dei servizi al fine di informare e garantire al meglio i diritti degli Ospiti



## **Art. 8 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE**

### **a) abitazione dell'Ospite**

All'Ospite è riservato il libero uso della camera assegnatagli, la Direzione della Struttura potrà chiedere all'Ospite ed a suo insindacabile giudizio, di variare la camera assegnata con un preavviso di 5 giorni.

L'Ospite all'interno della Struttura gode della massima libertà, salvo le limitazioni imposte dal presente Regolamento, dalla Direzione o dal suo stato di salute.

L'orario di apertura è stabilito dalla Direzione ed esposto al pubblico.

Durante tale orario l'Ospite è libero di ricevere visite, di invitare e ricevere parenti ed amici nei locali comuni e privati in numero e condizioni tali da non recare disturbo agli altri Ospiti.

In caso di uscita dalla Struttura, l'Ospite è tenuto ad informare per iscritto la Direzione della propria assenza.

In ogni camera è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi in modo tale da non arrecare disturbo agli altri Ospiti.

Salvo eventuali impedimenti per ragioni di salute, gli Ospiti sono tenuti a lasciare libera la propria camera negli orari stabiliti al fine di consentire le operazioni di pulizia.

### **E' fatto divieto**

- lavare e stendere alle finestre capi di biancheria;
- tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali quando siano pericolosi per le persone che passano o sostano sotto le finestre;
- utilizzare fornelli di qualsiasi genere;
- usare apparecchi rumorosi che possano comunque arrecare disturbo agli altri ospiti;
- gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalla finestra;



- vuotare nel water, bidè, lavabo qualsiasi materia grassa e di altra natura, tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- fumare, salvo nei locali ove è consentito;
- tenere farmaci di qualsiasi genere non autorizzati
- di tenere nelle stanze cibo deteriorabile.

- di ospitare nella propria camera, al di fuori degli orari di apertura della Struttura, persone estranee o parenti dell'Ospite; eventuali eccezioni dovranno essere concordate ed autorizzate espressamente dalla Direzione della Struttura.

Più in generale l'Ospite è tenuto al rispetto delle comuni regole di convivenza civile ed al rispetto dell'altrui libertà.

L'Ospite è tenuto a risarcire i danni arrecati ad impianti, attrezzature ed arredi a causa della propria incuria o ad altri motivi a Lui o a Suoi invitati imputabili

In ogni caso l'Ospite è inoltre tenuto, a collaborare con l'Amministrazione al fine di stabilire rapporti di solidarietà, di amicizia e di reciproca comprensione. Per quanto non espressamente previsto si fa riferimento alle norme generali del Codice Civile in materia

#### **b) servizio di pulizia ed igienizzazione degli ambienti**

Il servizio di pulizia, di riassetto ed igienizzazione della camera e di tutti gli ambienti viene effettuato con cadenza giornaliera e può essere ripetuto qualora le condizioni lo richiedano.

Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato di norma due volte la settimana, fatto salvo quanto dovuto al fine di assicurare igiene e pulizia agli Ospiti.

Il servizio di lavanderia degli indumenti personali degli Ospiti viene effettuato all'occorrenza al fine di mantenere il giusto decoro degli stessi.

La struttura non si assume alcuna responsabilità in merito al lavaggio dei capi delicati e di valore in quanto la necessità di trattamenti igienizzanti a temperatura elevata ne sconsiglia l'uso da parte degli Ospiti.



### **c) servizio di ristorazione**

La ristorazione consiste nella prima colazione, pranzo, merenda e cena.

Il menù viene fissato dalla Direzione previa valutazione dall'ASL; le diete particolari dovranno essere approvate dal Direttore Sanitario, sentito eventualmente il medico di base

La prima colazione, il pranzo e la cena sono serviti nella sala ristorante o nelle sale pranzo dei nuclei negli orari previsti dalla Direzione. Nel caso in cui il Medico reputi necessaria la permanenza a letto per gli Ospiti il pasto sarà servito a letto.

Gli Ospiti che intendono pranzare fuori dalla Struttura devono avvertire per iscritto la Direzione il giorno precedente.

### **Art. 9 - PRESTAZIONI SANITARIE**

Tutti gli Ospiti si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche erogate dal Servizio Sanitario Nazionale.

L'Ospite è tenuto, prima del suo ingresso nella Struttura a concordare con la Direzione il nominativo del Medico di Base convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e delle cui prestazioni intende avvalersi.

Qualora l'Ospite venga ammesso nella Struttura in regime di convezione è tenuto a scegliere, in accordo con la Direzione, il medico strutturato assegnato dall'ASL

La Struttura fornisce i necessari supporti logistici ed ambulatoriali per le visite ed il collegamento con i servizi ordinari e specialistici della locale Azienda Sanitaria e con la rete Ospedaliera.

### **a) responsabile sanitario**

Il ruolo di Responsabile Sanitario è affidato ad un medico che è responsabile della programmazione e controllo sanitario all'interno della Struttura, degli aspetti igienico – sanitari, del controllo del lavoro svolto dal personale sanitario, tecnico, ausiliario ed esecutivo addetto ai servizi sanitari della Struttura.

E' inoltre compito del Responsabile Sanitario coordinare l'attività dei Medici di Base e dei medici Strutturati all'interno della Struttura.





### **b) servizio infermieristico**

Durante la permanenza nella Struttura l'Ospite godrà di un'efficiente assistenza infermieristica nella quantità e con le modalità previste dalla normativa regionale che regola i presidi socio sanitari che ospitano gli anziani.

In particolare viene garantita la corretta somministrazione delle terapie mediche, l'effettuazione di medicazioni, delle elementari operazioni di assistenza sanitaria ed il rispetto delle diete.

L'attività deve essere svolta secondo i principi previsti dal profilo professionale e da personale che deve possedere i titoli di studio ed i requisiti previsti dalla normativa che regola la professione infermieristica.

### **c) servizio fisioterapico**

Durante la permanenza nella Struttura l'Ospite godrà di un'efficiente attività di mantenimento, di recupero e riabilitazione funzionale nella quantità e con le modalità previste dalla normativa regionale che regola i presidi socio sanitari che ospitano gli anziani. In particolare le prestazioni saranno fornite sulla base delle prescrizioni dei sanitari specialisti e sulla base di una programmazione concordata con il Direttore Sanitario.

L'attività deve essere svolta secondo i principi previsti dal profilo professionale e da personale che deve possedere i titoli di studio ed i requisiti previsti dalla normativa che regola la professione del fisioterapista.

### **Art. 10 - PATOLOGIE ACUTE**

In caso di malattie in forma acuta, a discrezione del Direttore sanitario e/o del Medico di Base o del Medico Strutturato l'Ospite riceve le cure appropriate nella sua camera o presso le Strutture sanitarie esterne.

In caso di affezione che richieda l'assistenza ospedaliera o cure mediche intensive e specialistiche, l'Ospite è avviato, ad insindacabile giudizio del Responsabile Sanitario, del medico di Base o del Medico Strutturato, nel luogo di cura previsto dal Servizio Sanitario Nazionale, avvertendo, appena possibile, i parenti dell'Ospite stesso ed il Contraente.



### **Art. 11 - PRESTAZIONI ASSISTENZIALI**

Durante la permanenza all'interno della Struttura l'Ospite godrà di un'efficiente assistenza tutelare svolta sulle 24 ore con le modalità e nelle quantità previste dalla normativa regionale che regola i presidi socio sanitari che ospitano gli anziani.

In particolare viene garantito all'Ospite l'aiuto nello svolgimento delle attività quotidiane in modo da favorire il mantenimento di un adeguato livello di autosufficienza e favorirne la sua vita di relazione.

L'attività deve essere svolta con modalità e secondo i principi previsti dal profilo professionale e da personale che deve possedere i titoli di studio e requisiti previsti dalla normativa che regola la professione dell'Adest e dell'Oss.

### **Art. 12 - SERVIZIO RELIGIOSO**

La Struttura assicura attualmente l'assistenza spirituale di rito Cattolico all'interno della Struttura, in ogni caso rispetta la pratica delle diverse confessioni religiose.

### **Art. 13 - ALTRI SERVIZI**

All'interno della Struttura potranno essere erogati altri servizi previsti dalla normativa che regola i presidi socio sanitari che danno ospitalità ad anziani o da iniziative o progettualità specifiche predisposte dalla direzione della Struttura.



In particolare vengono stabilmente erogati servizi di animazione, di parrucchiere, di podologia, mentre servizi di supporto sociale, supporto psicologico e dietologico potranno essere erogati all'occorrenza secondo specifiche esigenze.

### SEZIONE III - CONDIZIONI GENERALI

#### **Art. 14 - NON AUTOSUFFICIENZA**

In caso di peggioramento delle condizioni sanitarie l'Ospite sarà esaminato dall'Unità di Valutazione Interna che ne giudicherà le condizioni psicofisiche, darà comunicazione all'Ospite ed al Contraente, e successivamente proporrà, se del caso, il suo trasferimento ad altro reparto ritenuto più idoneo alle sue condizioni, previa accettazione dell'aumento di retta da parte dell'Ospite e del Contraente.

Diversamente, qualora la Struttura non abbia la possibilità di trasferire in altro reparto i soggetti non autosufficienti l'Ospite, o in sue veci il Contraente, dovrà provvedere per ricercare una Struttura esterna adeguata entro i successivi 30 giorni.

La Struttura non ha alcun obbligo per la ricerca e il reperimento della nuova sistemazione, ma collaborerà con i parenti, il Contraente e l'Ospite nella ricerca della soluzione più adeguata.

#### **Art. 15 - RAPPORTI CON IL PERSONALE**

Il personale che opera nella Struttura è al servizio degli Ospiti ed è tenuto ad operare, nel rispetto dei diritti, della privacy e dei desideri degli stessi, con la massima disponibilità e cura.



A loro volta gli Ospiti devono tenere con il personale della Struttura rapporti di reciproco rispetto e comprensione.  
Tutti gli Ospiti sono invitati a non dare ordini al personale, ma a rivolgersi al Direttore della Struttura per segnalare inadempienze di servizio o avanzare specifiche richieste.  
Agli Ospiti si chiede di uniformarsi alle decisioni della Direzione della Struttura, dei Medici e dell'Unità di Valutazione Interna.  
Agli Ospiti non è consentito impiegare personale per commissioni od acquisti, né corrispondere regalie in denaro agli stessi.

#### **Art. 16 - RESPONSABILITA' CIVILE E CUSTODIA VALORI**

La Direzione non assume alcuna responsabilità di carattere civile o penale in merito a fatti che possano insorgere a causa di scorretti comportamenti degli Ospiti o di terzi in qualsiasi modo ad essi collegati, a causa di incidenti dovuti a cose personali degli Ospiti; risponde invece per i fatti dovuti a cause di servizio o per causa di cose di proprietà della Struttura.  
In conformità a quanto previsto dal codice civile, la Struttura risponde del valore dei beni di proprietà dell'Ospite, che sono stati preventivamente consegnati in deposito fiduciario alla Direzione della Struttura, per un importo non superiore a 100 volte il corrispettivo del pernottamento; a tal riguardo viene stabilito tra le parti che il valore monetario del solo pernottamento è pari al 30 % del corrispettivo della retta alberghiera giornaliera applicata.

#### **Art. 17 - RETTA DI SOGGIORNO**

L'ammontare della retta viene determinato all'inizio di ogni anno dal Consiglio di amministrazione sulla base dei costi effettivi di gestione e può, eccezionalmente, essere modificata nel corso dell'anno in riferimento alle variazioni del costo della vita.

Ogni variazione di retta dovrà essere comunicata a ciascun Ospite o a chi si è assunto per esso l'impegno di pagamento della retta.



L'Ospite è tenuto a corrispondere la retta stabilita indicata nella Tariffario allegato ai singoli contratti e pubblicata mediante affissione (oltre alle sue variazioni).

L'Ospite, in caso di assenza dalla Residenza, per un massimo di trenta giorni è tenuto a pagare per intero la retta, oltre tale periodo usufruirà di uno sconto sulla quota alberghiera pari al 15 %.

In caso di uscita definitiva senza i 30 giorni di preavviso verrà trattenuto il corrispettivo di 10 giorni dell'intera quota pagata dall'Ospite; in caso di decesso, verrà invece trattenuto il corrispettivo di 10 giorni della retta alberghiera pagata dall'Ospite.

#### **Art 18 - INOSSERVANZA DELLE NORME**

L'Ospite, il Contraente ed i parenti dell'Ospite sono obbligati ad osservare scrupolosamente le disposizioni del presente Regolamento e quelle emanate dalla Direzione della Struttura

Sono obbligati altresì comportamento a non turbare in alcun modo il buon andamento e l'armonia della vita comunitaria.

In caso di violazione di disposizioni comportamentali si applica la seguente procedura:

- viene inviata una lettera di richiamo con la diffida a cessare il comportamento anomalo. L'Ospite o il Contraente potranno rispondere entro i successivi cinque giorni adducendo motivazioni a discolta. Se l'Ospite ottempera nel termine assegnato, oppure vengono accettate le argomentazioni addotte, non vi sono conseguenze, salvo eventuali risarcimenti. In caso di recidiva, dopo due lettere di richiamo ed in caso di mancata accettazione delle motivazioni addotte, la Struttura ha facoltà di recedere dal contratto di ospitalità.
- in caso di violazioni particolarmente gravi alle regole di vita comunitaria, la Struttura avrà diritto di recedere dal contratto senza preavviso.

#### **Art. 19- DISCIPLINA DEL VOLONTARIATO ESTERNO**

L'Ente promuove l'attività dei volontari attraverso la stipulazione di apposite convenzioni in conformità alle leggi nazionali e regionali vigenti. I volontari saranno adeguatamente informati in merito alle norme di regolamentazione interna degli Ospiti e del personale.

Per ogni persona ammessa al servizio di volontariato dovrà essere garantita l'assicurazione infortuni sul lavoro con apposita polizza.



La volontà di svolgere una attività volontaria deve risultare da domanda scritta indirizzata al Presidente dell'Ente.

La prestazione volontaria non obbliga l'Ente ad alcun impegno economico salvo eventuali rimborsi spese, a giudizio insindacabile dell'Ente e qualora sia ritenuto utile nell'interesse dell'Ente stesso.

I volontari si devono astenere da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della Casa. La Direzione deve intrattenere con i volontari rapporti di collaborazione, di studio e di ricerca al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle istanze ed alle esigenze degli Ospiti della Casa. I volontari sono tenuti a rispettare i programmi di servizio e ad attenersi ai compiti loro affidati.

#### **Art. 20- MODIFICHE AL REGOLAMENTO**

La Casa di Riposo di Arona si riserva la facoltà di apportare modifiche al presente Regolamento che saranno comunicate agli Ospiti mediante affissione nelle parti comuni.

Per accettazione del presente regolamento che si compone di n 19 pagine e di n.20 articoli

Data

firma Contraente ed Ospite.