



## **REGOLAMENTO INTERNO**

### **Centro Servizi “A. Brandalise” di Feltre (BL)**

- Art. 1 Ammissione persone autosufficienti**
- Art. 2 Ammissione persone non autosufficienti**
- Art. 3 Prime modalità di accoglimento**
- Art. 4 Direzione**
- Art. 5 Coordinamento**
- Art. 6 Servizi**
- Art. 7 Inserimento nel nucleo e cambio stanza**
- Art. 8 Corredo personale**
- Art. 9 Servizio ristorazione**
- Art. 10 Retta**
- Art. 11 Orari**
- Art. 12 Servizi telefonici e audiovisivi**
- Art. 13 Rapporti con il personale**
- Art. 14 Rapporti fra gli ospiti**
- Art. 15 Dimissioni**
- Art. 16 Allontanamento**
- Art. 17 Decesso**
- Art. 18 Custodia Valori e responsabilità civile**
- Art. 19 Attività ricreative, culturali, occupazionali**
- Art. 20 Assistenza religiosa**
- Art. 21 Disciplina del volontariato**
- Art. 22 Comitato rappresentativo degli ospiti e/o dei loro familiari**
- Art. 23/25 Disposizioni finali**

# **REGOLAMENTO INTERNO**

## ***Del Centro Servizi “A. Brandalise”***

Il Centro Servizi “A. Brandalise” ha consolidato uno specifico ruolo nella rete territoriale, connotandosi come residenza che accoglie in modo permanente e temporaneo, residenziale e diurno, gli anziani della comunità locale, in particolare le persone che hanno perso l'autonomia e sono affette da gravi patologie dementigene e sanitarie.

Il presente regolamento è finalizzato a:

- Rendere trasparente e comprensibile la modalità di accesso dei clienti;
- Far conoscere loro i servizi offerti;
- Conservare in buono stato gli ambienti.

### **Ammissione persone autosufficienti**

Art. 1

I clienti autosufficienti devono presentare domanda di ammissione per l'istituzionalizzazione temporanea o definitiva o per il centro diurno direttamente al Servizio Sociale del Centro Servizi.

Lo psicologo e l'assistente sociale, con l'eventuale collaborazione di altri professionisti, valutano l'autonomia del richiedente che, se connotato come autosufficiente, viene inserito nell'apposita lista redatta in base alla data di presentazione della domanda e del comune di provenienza, tenuto conto che i cittadini del Comune di Feltre hanno la precedenza.

Per i clienti autosufficienti l'ammissione è subordinata alla verifica delle condizioni di autosufficienza effettuata al momento della disponibilità del posto.

## **Ammissione persone non autosufficienti**

Art. 2

I clienti non autosufficienti che vogliono accedere al servizio residenziale definitivo o usufruire di un periodo di ricovero di sollievo, devono presentare richiesta di ammissione al Distretto; la domanda viene successivamente valutata U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale).

L'UVMD trasmette poi alla Direzione del Centro Servizi la lista aggiornata delle persone che hanno richiesto di essere inserite nelle diverse unità di offerta.

Qualora avvenga un decesso o una dimissione di un'ospite accolto in data successiva al 01.07.2007 viene restituita al Distretto tramite fax l'impegnativa di residenzialità che accompagna ogni nuovo ingresso di persona non autosufficiente

Nel momento in cui si rende disponibile un posto per clienti non autosufficienti, il Distretto indica il nominativo della persona che dovrà essere accolta. Lo stesso Distretto contatta la famiglia dell'ospite e invia alla struttura, tramite e – mail, copia della scheda SVAMA che viene conservata in cartella.

L'assistente sociale comunica il nominativo del nuovo ingresso al coordinatore e agli infermieri del nucleo dove verrà accolto l'ospite specificando se si tratta di ricovero definitivo o temporaneo, allega la scheda SVAMA e lo inserisce in E PERSONAM.

I clienti non autosufficienti senza impegnativa di residenzialità possono presentare domanda di inserimento direttamente al centro servizi: a loro verrà applicata una tariffa “differenziata” che tiene conto del profilo e della tipologia della stanza.

## **Prime modalità di accoglimento**

### Art. 3

L'assistente sociale provvede ad informare telefonicamente i familiari degli ospiti, ad organizzare un incontro con l'infermiere di nucleo per i necessari adempimenti e concludere l'iter di ammissione.

L'ammissione verrà comunicata poi con nota scritta dal Dirigente ai familiari, e, se il cliente è connotato come non autosufficiente, viene rinviata al Distretto l'impegnativa di residenzialità compilata con la data di ingresso e controfirmata dalla direzione.

L'avvenuta ammissione verrà comunicata tramite e-mail agli uffici contabilità, protocollo, affari generali e servizio sociale dall'infermiere di turno.

Per l'ammissione è richiesta:

- La richiesta di ammissione debitamente compilata e sottoscritta
- Fotocopia di un documento di riconoscimento
- Certificato elettorale
- Fotocopia decreto di invalidità (se in possesso del richiedente)
- Tessere sanitarie ed eventuale esenzione ticket (tassativamente al momento dell'accoglimento)
- Eventuale certificato di dimissione dall'ospedale e/o altra documentazione sanitaria
- Eventuale Copia del Decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno
- Certificato medico aggiornato con terapie in atto.

La mancata presentazione della richiesta di ammissione, del certificato medico aggiornato e della tessera sanitaria precluderà l'accettazione del nuovo ospite.

Entro i primi 7 giorni dall'inserimento i familiari devono far pervenire i rimanenti documenti.

Ogni variazione dei dati dovrà essere tempestivamente comunicata agli Uffici Amministrativi del Centro Servizi per gli opportuni aggiornamenti.

## **Direzione**

Art. 4

L'attività di dirigenza della struttura è affidata al dirigente del settore Servizi alla Persona direttamente responsabile dei risultati della gestione complessiva del servizio, dell'organizzazione delle risorse umane e strumentali, dei rapporti con Enti ed Istituzioni esterne.

## **Coordinamento**

Art. 5

Il Centro Servizi "A. Brandalise" ha una capacità ricettiva di 147 posti letto ed è divisa in 6 nuclei per tipologie di utenza tendenzialmente omogenee (piano giardino, piano terra, piano primo, mansarda, Sapa e Pensionato).

Ai 6 nuclei si aggiunge il Centro Diurno attiguo alla residenza e il servizio di "centro notturno"

Il coordinamento dei nuclei è garantito dalla presenza delle figure dei Coordinatori di Nucleo i quali gestiscono e organizzano le attività del nucleo stesso tenuto conto delle indicazioni del Dirigente.

Inoltre fra il coordinatore di nucleo e gli operatori socio-sanitari opera una figura intermedia che è il capoturno.

## **Servizi**

Art. 6

Agli ospiti del Centro Servizi vengono forniti i servizi di seguito elencati:

- Servizio medico garantito dai medici di Medicina generale in base alla convenzione stipulata fra il l'Azienda e l'ULSS;
- Servizio di assistenza infermieristica fornita dall'équipe di infermieri presenti in modo continuativo in ogni nucleo;
- Servizio sociale professionale espletato dagli assistenti sociali;
- Servizio psicologico fornito dagli psicologi;
- Servizio di riabilitazione effettuato dai terapisti della struttura;

- Servizio educativo animativo, svolto dagli educatori che insieme ai coordinatori sono anche il punto di riferimento del servizio di volontariato;
- Servizio assistenziale continuativo che comprende tutte le attività di aiuto alla vita quotidiana;
- Servizio di trasporto effettuato per i clienti del Centro Diurno per i trasferimenti dalla loro abitazione al servizio e ritorno e, per gli ospiti del Centro Servizi, verso strutture sanitarie del'ULSS 2 e per le uscite di gruppo programmate dagli educatori.
- Servizio di pulizia dei locali comuni, delle camere, dei servizi igienici con interventi quotidiani e non:
- Servizio di lavanderia e guardaroba per la consegna della biancheria piana e personale, per l'etichettatura, applicazione del tag ed eventuali interventi (rammendo e confezionamento) della biancheria personale degli ospiti;
- Servizio di pulizia e manutenzione delle carrozzine;
- Servizio di ristorazione per la fornitura della colazione, del pranzo, della merenda e della cena con un menù diversificato nell'arco di quattro settimane
- Servizio di portineria e centralino telefonico;
- Servizio di manutenzione delle camere, dei servizi e degli spazi comuni.

### **Inserimento nel nucleo e cambio stanza**

Art. 7

Prima dell'entrata in struttura viene comunicato alla famiglia in quale nucleo verrà inserita la persona, nell'ipotesi si rendesse successivamente necessario un cambio di stanza e/o di nucleo per le mutate condizioni dell'ospite o per necessità organizzative, la Direzione, sentito il cliente interessato e valutato il trasferimento con lui e/o i familiari e/o l'amministratore di sostegno, organizza il cambio di nucleo.

Il parere dei familiari non è vincolante.

Nell'ipotesi il familiare volesse affiancare per qualche ora al giorno una persona di fiducia, deve concordare con i coordinatori di nucleo gli interventi da fare che sono vincolanti per mantenere la sua presenza.

### **Corredo personale**

Art. 8

L'ospite deve disporre, al momento dell'ingresso, di un corredo personale sufficiente a garantire i necessari cambi. Spetta ai familiari provvedere alla sostituzione della biancheria usurata preso atto delle indicazioni dell'operatore tutor e/o del capoturno.

### **Servizio ristorazione**

Art. 9

La preparazione dei pasti, con cucina interna, prevede l'utilizzo privilegiato di prodotti freschi e l'offerta di menù che ruotano su base mensile e stagionale.

Comprende colazione, pranzo, merenda e cena con alcune possibilità di opzione per il primo e il secondo piatto se poco graditi.

Vengono confezionate diete particolari su specifica indicazione medico/specialistica.

Gli orari indicativi della refezione sono i seguenti:

colazione a partire dalle ore 8.00 alle ore 9.00

pranzo a partire dalle ore 11.30 alle ore 12.00

cena a partire dalle ore 17.45 alle ore 18.15 (17,30 per utenti del C.D.)

Gli orari potranno essere variati leggermente a seconda delle esigenze organizzative della struttura.

Il servizio viene monitorato attraverso i controlli interni, gli esami di analisi batteriologiche a campione, la somministrazione periodica di questionari di gradimento degli ospiti/parenti.

## **Retta**

### Art. 10

La retta giornaliera è fissata annualmente entro fine dicembre, indica le tariffe di riferimento per l'anno successivo.

Il familiare o l'amministratore di sostegno che firma la domanda come garante è tenuto a versare la retta dal 10° al 20 giorno del mese successivo a quello di riferimento.

Per i nuovi ospiti la retta decorre dalla data indicata e sottoscritta nel contratto (domanda di ammissione) di cui viene consegnata copia. Successivamente al familiare o all'amministratore di sostegno viene inviata una comunicazione con la quale si conferma l'ammissione e tutti i dati relativi all'importo e alla modalità di pagamento della retta.

In caso di assenza (es. per ricovero in O.C.) nei primi 7 giorni sarà applicata la tariffa intera, nei giorni successivi il 75% della tariffa.

Le rette sono diversificate fra gli ospiti in possesso di impegnativa di residenzialità, autosufficienti, senza impegnativa, a seconda del profilo SVAMA presentato e della stanza che occupano.

## **Orari**

### Art. 11

La residenza è sempre aperta, dalle ore 7 alle ore 19, mentre il nucleo SAPA, data la specificità dell'utenza, è aperto dalle 10 alle 11,30 e dalle 15 alle 17.

L'ospite autonomo dopo aver informato il personale, può entrare e uscire a suo gradimento.-



## **Servizi telefonici e audiovisivi**

Art. 12

Anche se parecchi ospiti adesso posseggono il cellulare, il servizio telefonico è garantito dalla presenza in ogni stanza e negli spazi comuni di un apparecchio telefonico. A breve saranno avviati i lavori per garantire la presenza di una rete di Wi-Fi.

In ogni stanza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi, ma installazione e utilizzo devono essere concordati con il coordinatore di nucleo e gli altri ospiti della stanza.

Inoltre gli ospiti possono, in accordo con il coordinatore di nucleo, personalizzare la loro stanza con alcuni loro effetti personali compatibilmente con lo spazio e la disponibilità degli altri clienti e con la normativa prevista in materia di sicurezza e previo accordo con il coordinatore del nucleo.

## **Rapporti con il personale**

Art. 13

I rapporti fra il personale della residenza, gli ospiti e i familiari devono essere improntati al massimo reciproco rispetto e svolgersi in un clima di serena e costruttiva collaborazione.

## **Rapporti fra gli ospiti**

Art. 14

Ogni ospite ha diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso, delle sue idee politiche e sociali.

## **Dimissioni, allontanamento, decesso**

Art. 15

Quando un anziano o un familiare decide di non usufruire più dei servizi erogati deve informare con nota scritta la Direzione almeno 10 giorni prima. La Direzione può accogliere la richiesta di dimissione solo se firmata dalla stessa persona che ne aveva chiesto precedentemente l'inserimento.

Art. 16

La Direzione del Centro Servizi può dimettere un cliente qualora sia moroso nel pagamento delle rette trascorso il termine di tolleranza di tre mensilità.

Art. 17

Dal momento in cui un anziano lascia libera una stanza, i parenti dovranno ritirare tutti gli effetti personali del loro familiare entro tre giorni; alla scadenza la Direzione declina ogni responsabilità per danni che possano derivare agli stessi.

## **Custodia valori e responsabilità civile**

Art. 18

L'amministrazione del Centro Servizi non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli ospiti.

## **Attività ricreative, culturali e occupazionali**

Art. 19

Gli educatori professionali – animatori dei servizi, presenti dal lunedì al venerdì, attuano progetti educativi e riabilitativi sull'ospite, nell'ambito di un progetto elaborato dall'equipe multidisciplinare. In particolare, sulla base dei progetti mirati:

- rilevano le caratteristiche personali dell'ospite;
- offrono un sostegno emotivo

- impegnano l'ospite in attività che possano mantenerne e svilupparne le capacità relazionali, manuali e cognitive;
- impegnano l'ospite in attività che soddisfino gli interessi esistenti e che ne stimolino di nuovi.
- programmano e organizza gite a scopo ludico-ricreativo per gli ospiti della struttura
- partecipano all'identificazione dei bisogni di salute della persona e alla formulazione degli obiettivi complessivi;
- pianificano, gestiscono e valutano l'intervento educativo;
- agiscono sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali; per l'espletamento delle funzioni si avvalgono, ove necessario, di personale di supporto;

### **Assistenza religiosa**

Art. 20

E' garantita dai sacerdoti Canossiani convenzionati con la struttura che celebrano settimanalmente la messa e le specifiche funzioni religiose e garantiscono l'assistenza spirituale a tutti gli ospiti che la richiedono.

### **Disciplina del volontariato**

Art. 21

La collaborazione dei volontari è regolamentata da apposite convenzioni che ne tracciano le attività da svolgere, gli orari, le modalità di relazione con il centro servizi.

Le attività proposte ai volontari rientrano nella programmazione di ogni nucleo e sono inclusi anche i percorsi formativi previsti dalla vigente normativa.

## **Comitato rappresentativo degli ospiti e/o dei loro familiari**

### *Art.22*

Il Centro Servizi “A. Brandalise” prevede che al proprio interno siano presenti ed operative forme aggregative che rappresentino gli ospiti e/o i loro familiari per la tutela dei diritti delle persone che fruiscono dei servizi erogati disciplinando il ruolo e le modalità di funzionamento.

## **Disposizioni finali**

### *Art. 23*

Il seguente regolamento verrà consegnato in copia a ciascun cliente al momento dell'ammissione.

### *Art. 24*

Il presente regolamento potrà essere modificato in qualsiasi momento per adeguarlo a nuove normative e disposizioni di legge, nonché a mutate esigenze della Comunità.

### *Art. 25*

Per quanto non previsto dal presente regolamento, si osservano le disposizioni legislative e regolamentari vigenti e quelle che, in avvenire, verranno emanate dalla Regione Veneto in materia di servizi socio – assistenziali.

*Feltre, 15 Gennaio 2015*