



Residenza Sanitaria Assistenziale “San Giuseppe” autorizzata all’esercizio e accreditata dalla Regione Puglia con Determinazione del Dirigente Sezione Strategie e Governo dell’Offerta n.252 del 9 agosto 2023

PS.01: ALL.08 - Rev 6 del 15/09/2023

REGOLAMENTO INTERNO

Sommario

| | |
|--|---|
| Titolo I- Pratiche d’Ingresso | 1 |
| Titolo II- Alloggio | 2 |
| Titolo III – Vitto | 3 |
| Titolo IV – Retta | 3 |
| Titolo V – Orari | 5 |
| Titolo VI – Assistenza medico infermieristica | 5 |
| Titolo VII – Servizio Guardaroba | 6 |
| Titolo VIII – Servizi Vari | 6 |
| Titolo IX – Rapporti con il personale | 6 |
| Titolo X - Norme Generali | 7 |
| Titolo XI - Custodia Valori e Responsabilità Civile | 7 |
| Titolo XII - Dimissioni ed Allontanamento dell'Ospite | 7 |
| Titolo XIII-Dimissioni | 8 |
| Titolo XIV – Disposizioni finali | 8 |
| Titolo XV - Norma Transitoria | 9 |

Premessa:

il presente regolamento ha lo scopo principale di fissare in modo chiaro le regole a cui si devono attenere gli ospiti e gli operatori della struttura ricettiva al fine di assicurare il buon funzionamento dei servizi e conservare in buono stato le strutture, gli arredi e l’aspetto estetico degli ambienti...

Titolo I - Pratiche d’Ingresso

Art.1- La Struttura ospita persone anziane che si trovino in condizione di incapacità a

condurre una vita autonoma o che, per loro scelta, preferiscono utilizzare servizi collettivi

Community Care S.r.l. - Via S. Lucia n. 29/c - 76012 - Canosa di Puglia – BT P.I./C.F. 06717380726
Tel. 0883.88.10.58 – Fax 0883.88.03.19 info@communitycare.it



Residenza Sanitaria Assistenziale “San Giuseppe” autorizzata all’esercizio e accreditata dalla Regione Puglia con Determinazione del Dirigente Sezione Strategie e Governo dell’Offerta n.252 del 9 agosto 2023

PS.01: ALL.08 - Rev 6 del 15/09/2023

anziché gestire in maniera autonoma la propria abitazione e la propria vita.

Art.2- Per essere ospitati è necessario inoltrare apposita domanda alla Direzione della Residenza, presentandosi di persona per un colloquio informativo.

In casi particolari e su specifica richiesta, il colloquio potrà essere sostituito da visita domiciliare.

Art. 3- il richiedente, prima dell’ingresso, deve:

- Firmare la convenzione con la quale vengono definiti e sottoscritti reciprocamente gli impegni in relazione al Regolamento Interno.

- Versare, su richiesta della Direzione, una cauzione infruttifera dell’ importo specificato nel contratto;

- Indicare nella scheda personale, ai dati anagrafici propri il nome e gli indirizzi di familiari o conoscenti ai quali la Direzione possa rivolgersi in caso di necessità;

Art. 4- La Direzione stabilisce e concorda la data di ingresso ai fini dell’accoglimento e della decorrenza degli impegni economici. L’ospite all’atto d’ingresso deve disporre di un corredo personale sufficiente.

Art. 5 – L’Ente ha la facoltà di trasferire l’ospite in un alloggio diverso da quello assegnato all’atto dell’ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni fisiche dell’Ospite.

Art. 6 – A garanzia di un regolare rapporto tra la struttura e l’ospite, quest’ultimo sarà assistito da un garante, vale a dire il parente e/o il tutore che richiede l’erogazione del servizio offerto dalla struttura garantendo in solido con l’ospite l’adempimento delle obbligazioni assunte da quest’ultimo o a favore di quest’ultimo.

Titolo II - Alloggio

Art.7 – L’ingresso nella Struttura non può significare sradicamento dell’anziano, bensì un nuovo progetto di vita che mantiene legami affettivi e identità del proprio spazio vitale.

Perciò l’ospite ha la facoltà di arredare l’alloggio con suppellettili di sua proprietà, previo accordo con la Direzione.

Art. 8 – L’ospite al suo ingresso si impegna a:

Community Care S.r.l. - Via S. Lucia n. 29/c - 76012 - Canosa di Puglia – BT P.I./C.F. 06717380726
Tel. 0883.88.10.58 – Fax 0883.88.03.19 info@communitycare.it



Residenza Sanitaria Assistenziale “San Giuseppe” autorizzata all’esercizio e accreditata dalla Regione Puglia con Determinazione del Dirigente Sezione Strategie e Governo dell’Offerta n.252 del 9 agosto 2023

PS.01: ALL.08 - Rev 6 del 15/09/2023

- Osservare le regole d’igiene dell’ambiente.
- Mantenere in buono stato l’alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate;
- Segnalare all’Ente l’eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche;
- Consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dall’Ente di entrare nell’alloggio per provvedere alle pulizie, ai controlli e alle riparazioni.

Art. 9 – L’ospite, o il suo garante, è tenuto a risarcire l’Amministrazione per eventuali danni causati per propria incuria o trascuratezza.

Art. 10 – È fatto divieto di ospitare nel proprio alloggio, anche per una sola notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela e di amicizia con l’ospite. Eccezioni alla presente norma potranno essere autorizzate solo dalla Direzione.

Titolo III - Vitto

Art. 11 – Il vitto è a carattere familiare. Il menù giornaliero viene predisposto dalla Direzione e vidimato ed autorizzato dai competenti organi sanitari.

Art. 12 – Le diete particolari sono predisposte dalla Dietista della Struttura e approvate dal Coordinatore Sanitario.

Art. 13 – La colazione, il pranzo e la cena sono serviti nella sala da pranzo. Solo in casi particolari la Direzione può autorizzare il servizio in stanza.

Titolo IV - Retta

Art. 14 – L’ospite è tenuto a versare, anticipatamente la retta mensile stabilita con provvedimento dell’Ente entro e non oltre il giorno 5 di ogni mese. Nel mese in cui avviene il ricovero l’utente pagherà una retta giornaliera, per il numero dei giorni di effettiva permanenza.

Entro il quinto giorno del mese successivo l’ospite è tenuto a saldare le spese extra addebitate in conformità ad apposita impegnativa sottoscritta.

Art. 15 – La retta a carico dell’ospite potrà essere modificata dalla Direzione della Struttura previa comunicazione da effettuare con preavviso di 20 giorni.

Art. 16 – La retta dà diritto a godere del vitto, dell’alloggio, del riscaldamento,



Residenza Sanitaria Assistenziale “San Giuseppe” autorizzata all’esercizio e accreditata dalla Regione Puglia con Determinazione del Dirigente Sezione Strategie e Governo dell’Offerta n.252 del 9 agosto 2023

PS.01: ALL.08 - Rev 6 del 15/09/2023

condizionamento e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dall’Ente, ivi compresi i servizi infermieristici.

Art. 17 – Qualora l’ospite si assenti ha diritto ad una riduzione della retta, a partire dal quindicesimo giorno, pari al 25% della retta giornaliera.

Art.18 – In caso di rinuncia per qualsiasi causa, l’ospite o i suoi legittimi eredi sono tenuti al pagamento della retta fino al quindicesimo giorno seguente la comunicazione di disdetta scritta.

Per quanto attiene le modalità di pagamento:

- La retta giornaliera viene applicata dalla data fissata per l’inserimento in struttura.
- La retta a carico dell’ospite e l’eventuale integrazione a carico dei familiari obbligati deve essere versata mensilmente tramite le modalità segnalate dall’Ufficio competente al momento dell’ingresso.
- In caso di decesso, la retta verrà calcolata fino al giorno delle esequie.

DEPOSITO CAUZIONALE.

L’Amministrazione si riserva di attivare la possibilità di richiedere un versamento, da parte dell’ospite, di un deposito cauzionale infruttifero.

RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO DELLA RETTA.

Il mancato pagamento della mensilità, debitamente contestato, comporta l’inizio del procedimento coattivo per il recupero del credito, con le modalità e procedure previste dalla vigente normativa in materia.

Art. 19 - Prestazioni incluse nella retta di degenza.

La Struttura fornisce a tutti gli ospiti il seguente complesso di prestazioni assistenziali:

- assistenza tutelare diurna e notturna all’interno della struttura.
- servizio alberghiero, comprensivo di alloggio e vitto.
- igiene e cura completa della persona ed aiuto nell’assunzione dei cibi qualora l’ospite non sia in grado di provvedere autonomamente;
- servizio di lavanderia e guardaroba.
- assistenza sanitaria di base, comprensiva di assistenza medica generica, infermieristica
- accompagnamento per esami di laboratorio.
- prenotazione per esami e visite specialistiche
- assistenza religiosa



Residenza Sanitaria Assistenziale “San Giuseppe” autorizzata all’esercizio e accreditata dalla Regione Puglia con Determinazione del Dirigente Sezione Strategie e Governo dell’Offerta n.252 del 9 agosto 2023

PS.01: ALL.08 - Rev 6 del 15/09/2023

- attività di mobilitazione, occupazionali e ricreative.

Art. 20 – Prestazioni non incluse nella retta di degenza.

Tutto quanto non espressamente contemplato nell’art. 19 è escluso dalla retta di degenza.

In particolare, sono esclusi dalla retta di degenza l’assistenza medica specialistica privata, così come le spese per il trasporto presso le strutture idonee all’effettuazione di visite ed esami specialistici.

Titolo V - Orari

Art. 21 L’ospite, all’interno della struttura, gode di massima libertà, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. Tali limitazioni sono di competenza del medico curante.

Art. 22– L’ospite deve osservare il silenzio nei seguenti orari:

Nei locali comuni dalle ore 22,30 alle ore 7,00;

In stanza e nelle zone notte dalle ore 13,30 fino alle ore 15,30 e dalle ore 22,00 alle ore 7,00.

Art. 22 bis. Le visite agli ospiti sono possibili dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 11,30 e dalle ore 16,00 alle ore 18,30; il sabato dalle ore 9,00 alle ore 11,30. I giorni festivi non sono previste visite.

Titolo VI - Assistenza medico infermieristica

Art. 23 – L’Ente mette a disposizione del medico il proprio ambulatorio ed affida le prestazioni di carattere infermieristico al personale abilitato.

Il personale infermieristico è inoltre tenuto a:

- Chiamare il medico in caso di necessità.
- Prestare all’ospite, su prescrizione del medico, le cure necessarie.
- Interessarsi per la provvista, la distribuzione e la somministrazione dei medicinali

ordinati dal medico;

- Organizzare su ordine del medico curante il trasporto all’ospedale
- Interessarsi affinché l’ospite segua la dieta prescritta dal medico;
- Avvisare la Direzione e le persone indicate nella scheda personale in caso di pericolo



Residenza Sanitaria Assistenziale “San Giuseppe” autorizzata all’esercizio e accreditata dalla Regione Puglia con Determinazione del Dirigente Sezione Strategie e Governo dell’Offerta n.252 del 9 agosto 2023

PS.01: ALL.08 - Rev 6 del 15/09/2023

o di gravi infermità che richiedono provvedimenti urgenti.

Art. 24 – L’Ente non si assume alcun onere per prestazioni medico-farmaceutiche specialistiche ed ospedaliere a favore degli ospiti e declina ogni responsabilità per l’assistenza infermieristica praticata agli ospiti da persone non autorizzate dall’Ente stesso.

Art. 25 – L’assistenza infermieristica è al servizio degli ospiti per le prestazioni specificate dalla legge.

Art. 26 – L’ospite può utilizzare il servizio di ambulatorio nell’orario fissato, salvo casi di urgenza.

Titolo VII - Servizio Guardaroba

Art. 27– Il servizio di lavanderia e stiratura sono assicurati dal servizio interno.

Per gli Ospiti ricoverati nei moduli estensivi, il costo mensile è di €. 150,00.

Titolo VIII - Servizi Vari

Art. 28 – Il servizio telefonico è garantito a mezzo di impianto centralizzato

Art. 29 – L’uso dell’apparecchio audiovisivo in orario di silenzio è permesso solo con la radio-cuffia.

Art. 30 – L’uso dell’ascensore richiede particolare attenzione e rispetto delle norme vigenti.

In particolare:

- Non si deve bloccare il pulsante quando segna occupato;
- Non si deve entrare in cabina in numero superiore a quello permesso dalla portata;
- Non si deve tentare di aprire la porta prima che la cabina si sia fermata al piano;
- È sconsigliato l’uso dell’ascensore a persone che non sono in grado di eseguire le

manovre necessarie; deve essere data la precedenza al personale nelle ore in cui

l’ascensore serve per il servizio agli ammalati o ai piani.

Titolo IX - Rapporti con il personale

Art 31 – L’ospite deve tenere un comportamento corretto nei confronti del personale dipendente, ed in particolare:

- Non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale

programma di servizio;



Residenza Sanitaria Assistenziale “San Giuseppe” autorizzata all’esercizio e accreditata dalla Regione Puglia con Determinazione del Dirigente Sezione Strategie e Governo dell’Offerta n.252 del 9 agosto 2023

PS.01: ALL.08 - Rev 6 del 15/09/2023

- Deve mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione;
- Potrà rivolgersi alla Direzione nel caso in cui debba avanzare richieste straordinarie

di prestazioni o debba segnalare inadempimenti al servizio.

Titolo X - Norme Generali

Art. 32 - Il presente Regolamento evita di proposito l'elencazione di precise norme di vita e di divieti specifici. L'ospite, infatti, è tenuto a mantenere un comportamento generale tale da non creare situazioni di disagio e di disturbo alla comunità. Egli inoltre dovrà adeguarsi alle decisioni che saranno adottate in materia di comportamento dalla Direzione, nell'interesse generale della comunità.

In definitiva la vita della Struttura deve essere regolata dalle norme generali del Codice Civile e dalle regole di una possibile reciproca convivenza e del buon vivere.

Titolo XI - Custodia Valori e Responsabilità Civile

Art. 33 - L'Ente, al fine di tutelare i beni di un ospite quando questi non fosse in grado di disporvi responsabilmente, non permetterà ad alcuno di asportare cose di proprietà dello stesso senza la necessaria autorizzazione scritta.

Art. 34 - L'Ente non assume responsabilità alcuna per valori ed effetti personali degli ospiti e pertanto declina ogni responsabilità a riguardo.

Custodia di valori

Qualora l'ospite voglia affidare la custodia di somme di denaro potrà depositarle presso il Responsabile ricevendone prova di deposito. Anche del prelievo, totale o parziale, della somma depositata verrà rilasciato idoneo documento probatorio.

In caso di morte i valori depositati e gli oggetti personali del defunto potranno essere ritirati dai legittimi eredi. A tal fine colui o coloro che si dichiarano eredi dovranno attestare la propria titolarità successoria mediante idoneo atto notorio o notarile.

Titolo XII - Dimissioni ed Allontanamento dell'Ospite

Art. 35 - L'ospite può disdettare l'alloggio presso la struttura, con un preavviso di 15 (quindici) giorni.



Residenza Sanitaria Assistenziale “San Giuseppe” autorizzata all’esercizio e accreditata dalla Regione Puglia con Determinazione del Dirigente Sezione Strategie e Governo dell’Offerta n.252 del 9 agosto 2023

PS.01: ALL.08 - Rev 6 del 15/09/2023

Art. 36 - L'Ente può allontanare l'ospite con provvedimento d'urgenza, qualora questi:

- a) tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria della Struttura;
- b) commetta gravi infrazioni del Regolamento interno;
- c) sia moroso nel pagamento della retta.

Titolo XIII - Dimissioni

L’ospite della struttura può essere dimesso in qualsiasi momento:

- Per volontà propria e/o della propria famiglia (anticipata da un preavviso di almeno 15 gg)
- Per comprovata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole di convivenza
- Per grave inosservanza delle norme che regolano la vita della Struttura.

Art. 37 - In caso di decesso dell'ospite, i parenti dovranno mettere la Direzione nelle condizioni di poter assegnare gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli effettivi aventi diritto che abbiano presentato tutta la documentazione necessaria alla loro individuazione.

Trascorsi 7 giorni dal decesso, la Struttura non è più obbligata alla conservazione degli indumenti ed effetti personali e pertanto i familiari non potranno più richiederne la restituzione.

Titolo XIV - Disposizioni finali

Art. 38 - Sistema di valutazione della qualità dei servizi erogati.

Periodicamente la struttura attiva la raccolta di dati necessari per monitorare i servizi offerti, che vengono valutati sulla base di standard predefiniti ed indicati nella Carta dei servizi della Struttura.

S’intende in tal modo verificare l’efficacia, l’efficienza e la funzionalità delle prestazioni e disporre di un riferimento per valutare i risultati e la qualità degli interventi. Partecipano alla verifica tutte le figure con ruolo di responsabilità coinvolte nelle diverse attività.

Per la rilevazione della soddisfazione degli ospiti, familiari e tutori, vengono organizzati annualmente incontri ed indagini mediante questionari. Inoltre, la struttura si impegna a rispondere a reclami e suggerimenti pervenuti.

Le risultanze di tali verifiche sono scritte e rimangono agli atti della struttura.



Residenza Sanitaria Assistenziale “San Giuseppe” autorizzata all’esercizio e accreditata dalla Regione Puglia con Determinazione del Dirigente Sezione Strategie e Governo dell’Offerta n.252 del 9 agosto 2023

PS.01: ALL.08 - Rev 6 del 15/09/2023

Copia della valutazione viene consegnata all’Amministrazione comunale per presa visione e per l’avvio delle eventuali azioni di miglioramento necessarie.

Art. 39 - Tutela della privacy.

In base alla disciplina relativa al trattamento dei dati personali, i dati idonei a rilevare lo stato di salute della persona possono essere trattati solo con il consenso scritto dell’interessato. Nel rispetto della suddetta normativa, il trattamento dei dati comuni e sensibili vanno effettuati limitatamente alle finalità (con il consenso scritto dell’interessato che deve ricevere adeguata informazione) relative allo svolgimento delle attività e prestazioni della Struttura. Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario. Al momento dell’ingresso in struttura all’ospite o ai familiari vengono richiesti di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

Titolo XV - Norma Transitoria

Art. 40 - Con l'entrata in Vigore del presente Regolamento si intendono abrogate tutte le norme, disposizioni, accordi ed usi precedentemente adottate che risultino in contrasto con le disposizioni contenute nel presente Regolamento.

RINVIO. Per ogni materia non specificamente contemplata nel presente regolamento, si rimanda alla normativa nazionale e regionale di riferimento.

La Direzione si riserva nel periodo di permanenza dell’ospite di modificare il presente regolamento. Eventuali modifiche saranno rese pubbliche attraverso l’esposizione in bacheca del regolamento interno.

Edizione 06 del 15 Settembre 2023