



**PROVINCIA LOMBARDO VENETA - ORDINE OSPEDALIERO  
DI SAN GIOVANNI DI DIO — FATEBENEFRAELLI**

**CASA DI RIPOSO «SAN PIO X»**  
36060 Romano d'Ezzelino (Vi) - Via Cà Cornaro, 5  
Telefono (0424) 33705 - Telefax (0424) 512153

# **Regolamento interno**

## **CENTRO DIURNO S. RICCARDO**

## **INDICE**

PREMESSA	3
Art.1- La Provincia	3
Art.2- Destinatari	4
Art.3- Modalità di accesso	4
Art.4- Interruzione del servizio	6
Art.5- Prestazioni e servizi erogati	8
Art.6- Prestazioni sanitarie	9
Art.7- Servizio di Trasporto	10
Art.8- Norme di condotta degli ospiti	11
Art.9- Orari di apertura	12
Art.10- Rapporti con i familiari	12
Art.11- Assistenza Personalizzata	13
Art.12- Oggetti di Valore	13
Art.13- Rapporti con il territorio	14
Art.14- Volontari	14
Art.15- Pagamento del costo del Servizio	14
Art.16- Modalità di pagamento	15
Art. 17- Note conclusive	15

## **PREMESSA- FINALITA'- DEL PRESENTE REGOLAMENTO**

Scopo del presente regolamento è quello di disciplinare le norme di comportamento del Centro Diurno al fine di favorire un rapporto di collaborazione tra la Struttura e gli utenti e garantire agli ospiti un servizio adeguato alle loro esigenze.

Il presente Regolamento si sostituisce alla precedente versione del medesimo.

Il Regolamento si applica nei confronti degli ospiti che frequentano la Casa di Riposo e dei loro familiari e/o visitatori.

### **ART.1 LA PROVINCIA**

La Casa di riposo San Pio X appartiene alla Provincia Lombardo- Veneta dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio, detto dei Fatebenefratelli, che è un Ente ecclesiastico riconosciuto agli effetti civili con Regio Decreto 15 Novembre 1938, n.1850.

La Provincia Religiosa, nella fedeltà al carisma dell'ospitalità del Santo Fondatore e in conformità al proprio patrimonio spirituale e alle proprie tradizioni, svolge la sua missione apostolica ed evangelizzatrice al servizio di Dio nell'uomo sofferente, soprattutto mediante la promozione e la gestione dei Centri Assistenziali.

## **ART.2**

### **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

Il CDI è destinato a persone che hanno una parziale compromissione dell'autonomia:

- Persone anziane di norma con età superiore ai 65 anni e che siano nelle condizioni di poter essere trasportate al Centro Diurno
- Anziani soli, con un sufficiente livello di autonomia, ma con un alto rischio di emarginazione e di perdita dell'autosufficienza
- Anziani affetti da pluri-patologie degenerative croniche, incluse le demenze lievi e comunque senza disturbi comportamentali gravi

## **ART. 3**

### **MODALITA' DI ACCESSO**

L'ammissione al Centro Diurno avviene tramite presentazione di domanda del richiedente su un modulo predisposto presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale della Struttura o presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale del Comune di Residenza.

La documentazione richiesta al momento dell'ingresso è elencata nel punto 10.5 della Carta dei Servizi ("Documenti da presentare") che per comodità si richiama nel presente regolamento.

- Copia del CF dell'utente
- Copia della Carta d'identità
- Copia della Tessera Sanitaria ed eventuali esenzioni ticket
- Protocollo terapeutico firmato e compilato dal MMG

Ai fini dell'ammissibilità al Centro, ogni richiesta di accoglimento di anziani non autosufficienti verrà esaminata dall'Unità Valutativa Multidimensionale distrettuale che, sulla base del profilo individuale delineato con la scheda di valutazione S.V.A.MA, andrà a definire il profilo assistenziale più corretto ed il percorso di presa in carico.

Per ogni utente inserito è previsto un periodo di osservazione di almeno 30 giorni, al fine di verificare la sua idoneità all'inserimento nel Centro Diurno. E' comunque facoltà dell'ospite e dei suoi familiari interrompere la frequenza al Centro Diurno, dandone preavviso così come meglio specificato all'articolo 4.

In aggiunta ai seguenti documenti, l'Ufficio Amministrativo farà sottoscrivere ai familiari (o al diretto interessato) specifica modulistica attestante la retta applicata, la modalità di pagamento prescelta ed una dichiarazione di impegno. Nella suddetta domanda vanno riportati i nominativi di tutte le persone referenti dell'utente e, tra queste, deve essere individuato un solo ed unico referente autorizzato ad intrattenere i rapporti con la struttura e con tutti i familiari/referenti dell'utente interessato. Il referente unico sarà tenuto ad informare tutti gli interessati del contenuto della Carta dei Servizi e successive integrazioni e concordare con la Struttura ogni necessità/esigenza relativa all'utente interessato riportando a tutti gli altri familiari le decisioni assunte.

**Resta inteso che la Struttura, per tutte le necessità relative agli utenti, si obbliga a rapportarsi solamente ed esclusivamente con il referente unico.**

## **ART. 4- INTERRUZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio può essere interrotto in caso di:

- a) Rinuncia definitiva dell'utente
- b) Sospensione temporanea dell'utente
- c) Trasferimento presso una Struttura Socio-Sanitaria o in altro Centro Diurno
- d) Decesso dell'utente

L'ospite che intende interrompere definitivamente la frequenza dal Servizio deve formalizzare tale volontà (o in forma verbale o in forma scritta) indirizzando la richiesta all'Assistente Sociale della Struttura, o in Sua assenza ad un operatore del Centro Diurno, e specificando il tipo di sospensione (se temporanea o definitiva).

Per consentire una più efficace gestione degli accoglimenti rispetto alla programmazione mensile la richiesta di interruzione deve essere effettuata entro e non oltre le ore 15:00 del giorno precedente all'accoglimento previsto.

Nel caso in cui la sospensione avvenga successivamente all'orario indicato la Struttura sarà legittimata ad applicare in fattura una somma a titolo di penale pari ad euro 15,00.

Tale previsione non si applica nel caso in cui la sospensione sia dovuta al decesso dell'utente o a un Suo ricovero ospedaliero.

Si precisa che la sospensione definitiva dal servizio non pregiudica un eventuale inserimento futuro da parte dell'utente, ma ciò sarà condizionato da un nuovo iter di ammissione ai sensi dell'articolo 3 del presente regolamento.

Anche nel caso in cui l'ospite/familiare, rispetto alla programmazione degli accoglimenti del mese, intendesse sospendere in Via temporanea il servizio sarà tenuto ad avvisare tempestivamente la Struttura al fine di consentire una corretta ed efficiente programmazione degli accessi.

Anche per le sospensioni temporanee l'utente o il familiare sarà tenuto ad informare la Struttura entro e non oltre le ore 15:00 del giorno precedente all'accoglimento previsto. L'informazione dovrà essere resa in forma scritta o in forma verbale direttamente all'Assistente Sociale o, in Sua assenza, all'operatore del Centro Diurno.

Nel caso in cui non venisse rispettata tale previsione, salvo i casi di interruzione dal servizio per decesso o per ricovero ospedaliero, la Struttura sarà legittimata ad applicare in fattura una somma a titolo di penale pari ad euro 15,00.

La Direzione potrà provvedere alla dimissione d'autorità di un ospite, con il preavviso scritto di almeno 15 giorni, nei seguenti casi:

- nel caso in cui il comportamento dell'ospite, anche dopo svariati richiami scritti, sia palesemente in contrasto con le disposizioni del regolamento e/o della Carta dei Servizi, o risulti incompatibile con il buon andamento della vita comunitaria;
- nel caso di mancata corresponsione della retta di ricovero da almeno tre mesi
- A seguito di specifica valutazione da parte dell'UVMD o dell'Azienda Sanitaria circa la necessità di una diversa tipologia di struttura in relazione alle necessità assistenziali dell'ospite.

E' dovere dei familiari o dei referenti - indicati nella domanda di ammissione- farsi carico dell'ospite dimesso.

In caso di diniego da parte delle persone sopra indicate, la Direzione segnalerà la situazione all'autorità di pubblica sicurezza territorialmente competente, affinché la stessa provveda ad accompagnare l'ospite dimissionario presso il domicilio dei parenti e/o dei referenti indicati nella domanda di ammissione.

E' compito dei familiari e/o dei referenti indicati nella domanda di ammissione farsi carico di ogni adempimento relativo al decesso dell'ospite.

## **ART. 5- PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI**

Le prestazioni garantite a ciascun ospite sono esclusivamente quelle di seguito riportate:

- Assistenza infermieristica
- Assistenza personale: cura della persona
- Terapia occupazionale ed animazione
- Terapia riabilitativa ed attività motoria
- Attività di supporto ai famigliari con incontri formativi e colloqui di sostegno
- Consulenza Psicologica
- Ristorazione (comprensiva di idratazione/caffè/thè al mattino, pranzo, spuntino pomeridiano e cena
- Valutazione e monitoraggio delle problematiche di natura fisica, psichica e relazionale
- Pulizia degli ambienti
- Attività di manutenzione
- Attività amministrativa (es: pagamento rette, documentazioni, dichiarazione oneri deducibili, ecc..).
- Servizio di trasporto (su richiesta dell'interessato) nei limiti dell'art. 7
- Assistenza spirituale e religiosa

Qualsivoglia prestazione non rientrante in quelle sopra riportate si intende a totale carico dell'utente da pagare al di fuori della tariffa giornaliera. A titolo esemplificativo e non esaustivo il servizio parrucchiere/barbiere, il servizio di trasporto per ricoveri e/o visite specialistiche, farmaci non rimborsati dal SSR, eventuali assistenze personalizzate di cui si rimanda all'art 11.

## **ART. 6- Norme relative a prestazioni di carattere sanitario**

Le prestazioni a carattere sanitario sono erogate sia dai servizi di medicina di base che dai servizi specialistici dell'Azienda ULSS n.7.

La somministrazione di farmaci e di diete particolari saranno eseguite solo su richiesta del Medico di Medicina Generale. Ogni variazione potrà avvenire previa consegna della prescrizione del Medico di base agli operatori del Centro Diurno. Qualsiasi comunicazione inerente l'ospite o la consegna di farmaci, dovrà essere fatta esclusivamente agli operatori in servizio.

Nel caso di malattia od ospedalizzazione, i familiari dell'utente sono tenuti a presentare al momento del rientro in Centro Diurno, la documentazione relativa alle variazioni della terapia o altre informazioni necessarie a garantire una continuità nella presa in carico.

Per situazioni di emergenza si dovrà attivare il servizio 118 Pronto Soccorso, dandone immediata comunicazione al familiare di riferimento.

## **ART. 7- SERVIZIO DI TRASPORTO**

Il trasporto da e per il Centro Diurno viene normalmente assicurato dal familiare che accompagnerà, con mezzo propri, l'utente all'orario concordato con gli operatori del Centro Diurno.

Per gli utenti/familiari che ne facciano richiesta, la Struttura mette a disposizione il servizio di trasporto attraverso un pulmino a ciò adibito condotto da un autista in possesso delle necessarie autorizzazioni e capacità.

Qualora il familiare richiedesse il servizio di cui sopra verrà applicata una tariffa maggiorata comprensiva dei costi di trasporto (vedi "Prospetto Rette giornaliere nella Carta dei Servizi").

La gestione del trasporto da parte dell'Ente dovrà avvenire concordatamente con il familiare di riferimento che sarà tenuto ad essere presente al domicilio noto alla Struttura all'orario concordato per la presa in carico.

Quando il trasporto viene garantito dall'Ente la responsabilità della corretta esecuzione del viaggio è a carico dell'Ente, mentre la Struttura è automaticamente manlevata da qualsivoglia danno arrecato all'utente in una fase successiva al trasporto.

## **ART. 8- REGOLE DI VITA COMUNITARIA- NORME DI CONDOTTA DEGLI OSPITI**

Gli ospiti sono tenuti al rispetto degli orari e delle norme della vita comunitaria stabiliti dalla Direzione della struttura e riportati nel presente regolamento.

Nel rispetto delle buone regole di convivenza, l'ospite è tenuto in particolare:

- A non allontanarsi dalla Struttura se non preventivamente autorizzato dal Coordinatore Sanitario
- A mantenere in buono stato gli spazi del Centro Diurno
- A consentire al personale di servizio l'ingresso nei locali per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni ed altri interventi
- A non usare oggetti rumorosi che possono recare disturbi agli altri ospiti
- A non attaccare alcunché nelle pareti senza autorizzazione da parte del Direttore di Struttura
- A non utilizzare apparecchi elettrici o quant'altro che sia in contrasto con le norme di sicurezza
- A non gettare rifiuti, immondizie, liquidi od oggetti vari dalle finestre
- A non gettare nei lavandini, water materiali che possono otturare o nuocere al buono stato degli scarichi
- A non fumare al di fuori dei locali consentiti
- A non offrire mance e/o regalie al personale di servizio
- A non assumere e/o portare con sé alimenti deperibili e bevande alcoliche
- A risarcire l'Amministrazione ogni danno provocato a persone e/o cose per propria incuria o trascuratezza

I rapporti tra gli utenti devono essere improntati al reciproco rispetto, educazione, cortesia e comprensione. L'ospite è tenuto a collaborare con l'Ente al fine di stabilire rapporti di reciproca fiducia.

Ciascun ospite, o chi per esso, ha il diritto/dovere di segnare alla Direzione qualsiasi inadempienza eventualmente riscontrata nell'erogazione dei servizi dovuti o comportamenti non consoni da parte del personale.

## **ART. 9- ORARI DI APERTURA**

Il Centro è aperto dal lunedì al sabato, dalle ore 7: 30 alle ore 18:00.  
Su richiesta dei familiari il servizio potrà essere attivato anche di domenica.

## **ART. 10- RAPPORTI CON I FAMILIARI**

I rapporti tra il personale della Struttura ed i familiari degli ospiti sono improntati al massimo rispetto e fiducia reciproca, si esprimono nelle forme di una corretta educazione e di svolgono in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Nel caso di eventuali inadempienze da parte del personale, il familiare deve astenersi dall'avanzare diretta contestazione al responsabile e segnalare il fatto nelle modalità riportate all'articolo 11.5 della Carta dei Servizi, ovvero:

- Fissando un colloquio con il Coordinatore Sanitario e/o con il Direttore di Struttura
- Scrivendo una lettera su carta semplice indirizzandola e inviandola al Direttore di Struttura.

E' fatto assoluto divieto al personale di servizio accettare regalie di qualsiasi natura e genere da parte degli utenti. Non è consentito all'ospite, o chi per esso, pretendere dal personale di servizio alcuna prestazione non rientrante nella Carta dei Servizi e non è consentito fare pressioni sul personale stesso per ottenere trattamenti di maggior favore.

Per valutare il gradimento e la soddisfazione per i servizi offerti, viene proposto uno specifico questionario da compilare una volta l'anno. I questionari sono un importante strumento di miglioramento mediante il quale la struttura riceve un feedback sulla qualità e sull'appropriatezza dei servizi erogati. Il questionario è in forma anonima. Sarà premura del personale del Centro Diurno distribuirlo a ciascun ospite (ove possibile), ovvero ai loro familiari/conoscenti.

Una volta compilati i questionari di gradimento dovranno essere posti in uno specifico contenitore ubicato presso il Servizio

## **ART. 11- ASSISTENZA PERSONALE AGLI OSPITI**

Su richiesta dell'ospite o dei familiari è consentita l'assistenza personalizzata. Il costo dell'assistente non rientra nella retta e pertanto sono spese extra che risultano a carico dell'assistito.

L'opera degli assistenti privati deve improntarsi alle esigenze di professionalità, correttezza di comportamento, rispetto delle regole dell'Istituto e dell'apposito regolamento.

L'Istituto non si assume alcuna responsabilità per l'opera svolta dagli assistenti privati e con essi non sussiste alcun rapporto di lavoro e di subordinazione.

Chi intende utilizzare una assistenza privata deve farne richiesta al Coordinatore Sanitario indicando con precisione il tipo di servizio necessario e l'orario.

Gli assistenti privati non sostituiscono in alcun modo il personale di assistenza ed infermieristico nelle mansioni di competenza, limitandosi a funzioni di compagnia, ausilio e supplementari a quelle del personale della Struttura.

## **ART. 12- OGGETTI DI VALORE**

L'ospite che entra in struttura con oggetti di valore o denaro ne è responsabile in prima persona, in quanto l'Ente non risponde per il loro furto o smarrimento.

La Direzione mette a disposizione una cassaforte per la custodia di oggetti di valore e/o denaro contante. Al momento dell'accettazione della custodia dei beni e/o del denaro verrà rilasciata apposita ricevuta su carta intestata che dovrà essere esibita al momento della restituzione dei medesimi.

Trascorso un anno dal decesso dell'ospite, qualora nessuno abbia rivendicato la proprietà degli stessi, rimangono a disposizione dell'Ente.

## **ART. 13- RAPPORTI CON I SERVIZI TERRITORIALI**

La Struttura è aperta e disponibile a proporre e condividere con i servizi territoriali e con la comunità locale tutte le iniziative ritenute più idonee alla mission istituzionale.

## **ART. 14- VOLONTARI**

E' consentita e favorita ogni forma di partecipazione all'interno della struttura di volontari (sia essi singoli o in forma associata), purché debitamente organizzato e in forma gratuita.

I volontari devono in ogni caso astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della Struttura e devono rispettare i programmi di lavoro emanati dall'Ente, attenendosi esclusivamente ai compiti di loro competenza.

La Struttura dispone di una procedura per la selezione, l'inserimento ed il coinvolgimento dei volontari che è disponibile presso l'Assistente Sociale.

## **ART. 15- IL PAGAMENTO DEL COSTO DEL SERVIZIO**

L'ammontare della retta viene determinata ogni anno dal Consiglio Provinciale dell'Ordine in modo da assicurare la copertura dei costi di gestione. Generalmente la retta viene fissata con decorrenza dal 01 Gennaio di ciascun anno ma potrà subire delle rivalutazioni anche in corso d'anno qualora i costi gestionali dovessero subire degli aumenti tali da compromettere l'equilibrio economico.

La retta dà diritto a godere di tutte le prestazioni rientranti nell'articolo 5 del presente regolamento (" Prestazioni e Servizi Erogati") e l'ammontare sarà contenuto nella Carta dei Servizi.

Annualmente la Direzione Amministrativa consegnerà ad ogni ospite o soggetto pagante una dichiarazione, su specifica modulistica, riportante lo scorporo della retta in quota sanitaria e quota non sanitaria, al fine di poter usufruire dei benefici fiscali previsti dalle norme di legge (D.P.R 22/12/1986 n. 917).

In caso di mancato pagamento della retta per tre mensilità consecutive, l'ospite verrà automaticamente inserito nel registro degli "ospiti morosi" e sarà attivata la procedura di recupero del credito attraverso azione giudiziale.

Ad insindacabile giudizio della Direzione, sentito il legale, potrà essere valutata la dimissione protetta dell'ospite.

## **ART. 16- Modalità di pagamento della retta**

Il pagamento della retta potrà avvenire con le seguenti modalità:

- Bonifico Bancario intestato alla Casa di Riposo San Pio X con la causale: retta mese di ..... Anno.....
- Contanti entro i limiti definiti dalla normativa nazionale
- Assegno bancario non trasferibile intestato alla Casa di Riposo San Pio X

L'introduzione di altri strumenti di pagamento saranno comunicati dalla Direzione Amministrativa per iscritto così da poter scegliere il metodo ritenuto più comodo.

Il metodo di pagamento prescelto potrà essere indicato sulla modulistica amministrativa al momento dell'ammissione in Struttura.

## **ART.17 – Note conclusive**

Il presente regolamento verrà consegnato in copia a ciascun utente e persona obbligata.

La sottoscrizione della modulistica all'ingresso comporta la piena e completa accettazione del presente regolamento e delle sue eventuali successive modifiche ed integrazioni.

La Direzione si riserva di apportare qualsiasi modifica al regolamento, dandone adeguata informazione a tutti gli anziani accolti e ai loro familiari.

Per quanto non espressamente previsto dal presente regolamento si rinvia a quanto riportato nella Carta dei Servizi e alle comunicazioni diffuse.