

FONDAZIONE

Casa di riposo

Immacolata di Lourdes

PESCANTINA

CARTA DEI SERVIZI

Presentazione

La Fondazione Casa di Riposo *“Immacolata di Lourdes”* venne istituita nel 1913 grazie ad atti di beneficenza disposti dal Reverendo Arciprete Benvenuto Ottoboni, titolare della parrocchia del Comune di Pescantina. Nel 1933 il Pio Istituto si trasformò in Ente Morale.

Dal 14 marzo 1997 la Regione Veneto ha riconosciuto la personalità giuridica di diritto privato alla Casa di Riposo *“Immacolata di Lourdes”*. Nella nuova configurazione giuridica fornita dallo statuto della Fondazione è possibile agire a tutti gli effetti come in una struttura privata, mantenendo inalterati i rimborsi regionali sull'accoglienza degli ospiti non autosufficienti. Per fare questo la struttura privata deve mantenere e garantire gli standards di servizio ordinati dalla Regione Veneto. Tutto ciò al fine di offrire un servizio migliore e più qualificato agli anziani.

Da alcuni anni la Casa di Riposo sta offrendo ai propri ospiti servizi di medicina generale,

fisiatria, di piccola chirurgia, servizi di podologia, di fisioterapia ed assistenza infermieristica qualificata. A ciò si aggiunge l'attività di animazione del tempo libero, il servizio di psicologia e il servizio infermieristico notturno.

La Fondazione è stata completamente rinnovata con i lavori di adeguamento agli standard regionali sia dal punto di vista strutturale che dal punto di vista organizzativo. I lavori con intervento radicale hanno previsto la ristrutturazione delle stanze da letto dotandole ognuna del proprio bagno; la palestra per la fisioterapia è stata spostata al piano terra, distribuendo meglio i vari spazi destinati ai servizi sanitari e riabilitativi. Ai piani sono state realizzate due nuove sale da pranzo, consentendo così agli anziani di evitare inutili e gravosi spostamenti. Accanto a una sala da pranzo è stata ricavata un'ampia terrazza, da valorizzare con il grande giardino nei tempi liberi, soprattutto nei mesi estivi.

1. *Indice*

1. Indice
2. Le Finalità
3. Principi fondamentali del servizio della Casa di Riposo
4. Descrizione dei servizi offerti dalla Casa di Riposo
 - ↳ Richiesta di ospitalità
 - ↳ Ingresso alla Casa di Riposo
 - ↳ Permanenza alla Casa di Riposo
 - ↳ *Servizi sanitari*
 - ↳ *Servizi socio assistenziali*
 - ↳ *Servizi alberghieri*
 - ↳ Assistenza religiosa
 - ↳ Servizi vari
5. L'Ospite e i suoi diritti
6. Obiettivi e Iniziative di miglioramento
7. Meccanismi di tutela e verifica
 - ↳ Reclami
 - ↳ Indagini sulla soddisfazione degli Ospiti e Verifica degli impegni

REGOLAMENTO COMITATO FAMILIARI OSPITI
REGOLAMENTO UTENTI

2. Le finalità

La presente Carta dei Servizi intende rappresentare uno strumento agevole e comprensibile che consenta agli Ospiti una chiara e precisa conoscenza dei servizi disponibili presso la Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes” e dei diritti dell’Ospite.

La Carta dei Servizi oltre a rappresentare l’impegno della Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes” per promuovere e garantire la qualità del servizio è una opportunità per recepire le esigenze degli Ospiti.

3. Principi fondamentali del servizio della casa di riposo

I servizi che la Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes” rende ai cittadini, si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza: i servizi vanno resi alla cittadinanza secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, condizione sociale o altro ancora. Non solo: nell’erogazione dei servizi al pubblico va salvaguardato nella sostanza il diritto alla uniformità alle prestazioni, commisurata alle esigenze degli utenti ed in particolare di quelli socialmente più deboli.

L’articolo 6 dello Statuto della Fondazione cita: “Nella Casa di Riposo di Pescantina è assicurata agli Ospiti l’assistenza religiosa. La Casa ispira la propria attività ai valori religiosi cristiani, morali ed umanitari e chiunque presti la propria opera al suo interno si impegna ad accettare lo spirito che l’ anima.”

Imparzialità: gli operatori sono tenuti a tenere atteggiamenti di obiettività

e ad operare con trasparenza ed onestà.

Continuità: l’erogazione dei servizi deve essere regolare e continua. Eventuali interruzioni sono espressamente disciplinate dalla legge (come ad esempio la normativa sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali) e rientrano negli aspetti organizzativi del servizio, ed in queste occasioni sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Riservatezza: l’assistenza degli operatori socio sanitari e degli infermieri professionali viene prestata con riservatezza e rispetto, garantendo il segreto professionale sulle informazioni relative a diagnosi e cure.

Diritto di scelta: è una manifestazione del diritto più ampio di libertà personale, che in ambito sanitario si traduce - ogniqualvolta è consentito dalla legislazione vigente - nel diritto alla libera scelta della struttura e del luogo di cura.

Partecipazione: nell'erogazione dei servizi sanitari devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, nonché la tutela dell'utente nel caso di prestazioni tecnicamente o professionalmente inadeguate.

Professionalità: la casa di riposo garantisce che il personale in servizio è dotato della necessaria professionalità, mantenuta ed accresciuta

attraverso la formazione continua.

Efficacia ed efficienza: sono le caratteristiche essenziali della prestazione sanitaria cui tende la Fondazione Casa di Riposo "*Immacolata di Lourdes*" e si esprimono nello sforzo costante di garantire una sempre maggiore qualità delle prestazioni rese e, più in generale, delle azioni volte alla promozione della salute della comunità, evitando nel contempo sprechi di denaro di qualsiasi genere.

4. Descrizione dei servizi offerti dalla casa di riposo

RICHIESTA DI OSPITALITÀ

La Fondazione Casa di Riposo "*Immacolata di Lourdes*" dispone di 83 posti letto, di cui 53 per ospiti non autosufficienti di primo livello e 24 per ospiti non autosufficienti di secondo livello autorizzati ed accreditati dalla Regione Veneto e 6 non convenzionati.

Coloro che desiderano essere ospitati o far ospitare un proprio familiare presso la Fondazione Casa di Riposo "*Immacolata di Lourdes*" possono preventivamente visitare la struttura e richiedere informazioni in relazione ai servizi forniti dalla stessa.

L'accoglimento presso la struttura può avere le seguenti finalità:

- Accoglimento definitivo
- Sollievo temporaneo dei familiari nell'assistenza al proprio caro

MODALITÀ PER ACCOGLIMENTI DEFINITIVI

Ospiti non autosufficienti

L'accesso alla Fondazione Casa di Riposo "*Immacolata di Lourdes*" di ospiti non autosufficienti viene di norma definito dall'Azienda sanitaria ULS 22. Il Soggetto, nel momento in cui inoltra richiesta di ricovero presso l'assistente sociale del comune di residenza, può esprimere più preferenze di case di riposo.

Il Soggetto che esprime preferenza per la Fondazione Casa di Riposo "*Immacolata di Lourdes*" potrà accedervi quando, primo nella graduatoria dell'ULS 22, sarà disponibile un posto presso la stessa.

Ospiti autosufficienti

I Soggetti autosufficienti, se desiderano essere ospitati dalla Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes”, devono recarsi presso gli uffici amministrativi in Corso Lorenzo a Pescantina (VR) e presentare apposita richiesta scritta, che sarà redatta in seguito al colloquio con l’incaricato del servizio.

Sulla base delle valutazioni fatte viene stilata una graduatoria di persone autosufficienti; il Soggetto incluso nella graduatoria può accedere alla Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes” solo se è il primo della graduatoria ed è disponibile un posto.

MODALITA' PER ACCOGLIMENTI IN POSTI SOLLIEVO

Posto sollievo

Viene data la possibilità di ospitare presso la Fondazione anche persone che richiedono l’accoglimento per un periodo temporaneo. Per ospiti provenienti da ULSS diverse dalla 22 (Bussolengo), il periodo di permanenza dovrà essere di un mese, rinnovabile al massimo di due.

L’iter da seguire per l’ingresso in casa di riposo è come quello descritto nel precedente paragrafo relativo alle persone autosufficienti.

INGRESSO ALLA CASA DI RIPOSO

Documentazione

Nel momento in cui la Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes” è in grado accogliere un nuovo Ospite, viene fatta comunicazione verbale allo stesso o ai suoi familiari.

Quando l’Ospite entra alla Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes” deve compilare presso gli uffici dell’Amministrazione:

- ✦ dichiarazione di impegno del pagamento della retta;
- ✦ documento relativo alla riservatezza e tutela dei dati personali nel rispetto di quanto stabilito dal Codice sulla privacy;

deve, poi recarsi presso il servizio infermieristico per la compilazione della cartella clinica, consegnando:

- ✦ fotocopia della carta d’identità;
- ✦ codice fiscale;
- ✦ tessera sanitaria;
- ✦ esami diagnostici effettuati;
- ✦ vecchie cartelle cliniche;
- ✦ elenco farmaci di cui si sta facendo uso ecc.

Tutta la documentazione consegnata e la nuova documentazione prodotta presso la Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes”, viene appositamente archiviata per tutta la durata della permanenza dell’ospite presso la struttura, per quanto riguarda la parte amministrativa negli uffici della Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes” e per quanto riguarda la parte sanitaria, presso il servizio infermieristico.

Accoglimento

L’Ospite sarà accompagnato all’interno della struttura dagli operatori al fine di fargli conoscere i servizi disponibili e familiarizzare con gli altri Ospiti. Poi verrà accompagnato nella stanza da letto a lui assegnata. In tutto questo l’Ospite potrà essere accompagnato dai familiari. Il posto letto dell’ospite, una volta assegnato, non è da considerarsi fisso, bensì sogget-

to ad eventuali spostamenti che possono rendersi necessari a seguito di intervenute modifiche organizzative, variazioni della condizione sanitaria dell'ospite stesso o per motivi di incompatibilità degli stessi.

Corredo

L'Ospite al momento dell'ingresso alla Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes", dovrebbe possedere un corredo di abiti e maglieria intima che viene codificata da un numero.

Prima dell'ingresso alla Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes" viene consegnato all'Ospite un elenco della biancheria che deve portare come guardaroba.

Oltre al corredo, l'Ospite ha la possibilità di portare presso la Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes" qualche suppellettile personale e ricreare all'interno della propria stanza l'atmosfera dell'ambiente da cui proviene.

Piani di Assistenza Personalizzati

Le modalità e le responsabilità per la definizione e per la gestione dei Piani Assistenziali Individuali degli ospiti sulla base delle loro caratteristiche, bisogno e del loro contesto familiare è descritta nella procedura del Sistema di Certificazione della Qualità adottato dalla Fondazione Casa di Riposo Immacolata di Lourdes e precisamente nella PO 07/01 "Accoglienza dei nuovi ospiti e gestione del processo assistenziale".

La gestione dei PAI comprende anche la valutazione dei risultati che si vogliono

ottenere in termini di risoluzione dei problemi e/o di miglioramento del benessere complessivo delle persone.

La progettazione dei PAI concerne la definizione degli obiettivi e di specifiche strategie terapeutico riabilitative ed assistenziali.

Il PAI è soggetto a verifiche e revisioni periodiche sia sulla base delle variazioni della situazione funzionale delle persone che sulla base delle scadenze prestabilite per l'attuazione degli interventi previsti.

Il Riesame della progettazione individuale si svolge in sede di Unità Operative Interne con cadenza minima annuale o ogni qualvolta si manifesti la necessità.

Durante l'U.O.I. vengono definiti i risultati che si vogliono ottenere, le tempistiche, le modalità per il raggiungimento dei risultati e le risorse da coinvolgere. La verifica della progettazione si svolge quotidianamente durante l'erogazione dei servizi assistenziali delle diverse figure assistenziali con lo scopo di verificare l'efficacia del PAI definito in sede di Unità Operativa Interna.

La validazione della progettazione viene effettuata in sede di UOI mediante la conferma del PAI attivato. Il Piano validato è sottoposto alle verifiche periodiche stabilite in sede di definizione del piano stesso oppure quando le condizioni dell'ospite risultano cambiate.

Le attività di progettazione vengono sistematicamente identificate, documentate e registrate su apposita modulistica predisposta dal Sistema Qualità in atto presso la Casa di Riposo.

PERMANENZA ALLA CASA DI RIPOSO

Spostamenti

Durante la permanenza, agli Ospiti, è concessa la possibilità di mantenere le proprie abitudini, compatibilmente con le esigenze della Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes”.

Nel caso decidano di allontanarsi dalla Casa di Riposo, devono avvertire l'Amministrazione della loro destinazione, del tempo di assenza e il nome dell'eventuale accompagnatore, previa compilazione e sottoscrizione di un apposito modulo denominato “Modulo di registrazione di uscita dell'ospite”, disponibile presso l'ambulatorio infermieristico.

Visite di parenti e amici

L'Ospite durante la permanenza presso la Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes” può ricevere visite da parte di parenti o amici ogni giorno della settimana.

Parenti e amici possono essere ricevuti in qualsiasi zona della Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes”: salotti comuni, cortile, sala TV, ecc. I parenti potranno accedere alla Casa di Riposo nei seguenti orari:

☞ dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 18.00 nel salone al piano terra,

Inoltre sono stati fissati degli orari in cui i parenti degli ospiti possono salire ai piani ed accedere alle stanze da letto:

☞ dalle 10.30 alle 11.30

e dalle 16.00 alla 17.00.

Si ricorda ai Signori parenti ed amici che, a tutela della privacy degli Ospiti, è cortesemente vietato entrare nella stanza durante le visite mediche e durante l'assistenza alle persone.

Visite mediche specialistiche

Per le visite specialistiche presso le strutture sanitarie degli ospedali di Bussolengo, Negrar e Verona, l'ospite sarà accompagnato dal solo autista della casa; nei casi di pronto soccorso e d'urgenza verrà chiamata l'ambulanza (118).

Ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite, la Casa di Riposo non fornisce assistenza di nessun tipo. Inoltre è possibile utilizzare il servizio lavanderia per il solo lavaggio degli indumenti, ma la consegna di biancheria pulita e il prelievo di quella sporca è a carico dei familiari.

SERVIZI SANITARI

L'assistenza Infermieristica

Il servizio offerto dalla Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes” ONLUS garantisce tutti gli aspetti relativi ad una adeguata assistenza infermieristica. L'assistenza infermieristica è garantita nell'arco delle 24 ore.

Assistenza medica

Presso la Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes” operano due medici di medicina generale, nominati dall'ULSS 22 di Bussolengo (VR). L'assistenza medica viene garantita nelle modalità stabilite da un'apposita convenzione stipulata, in applicazione della normativa regionale, tra la Casa di Riposo e l'ULSS 22.

Assistenza medica specialistica

La Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes” offre agli Ospiti la consulenza gratuita periodica di alcuni medici specialisti quali:

- ✦ **fisiatra**, libero professionista. È presente *quindicinalmente* presso la Fondazione Casa di Riposo “*Immacolata di Lourdes*” e visita gli Ospiti che necessitano della consulenza, indirizzando le terapie fisioterapiche della palestra;
- ✦ **medico psichiatra**, autorizzato e concordato dall’Azienda ULSS. Al bisogno si reca presso la Fondazione Casa di Riposo “*Immacolata di Lourdes*” e assiste gli Ospiti che necessitano di tale consulenza;
- ✦ **medico chirurgo**, libero professionista si reca presso la Fondazione Casa di Riposo “*Immacolata di Lourdes*” e assiste gli Ospiti che necessitano di tale consulenza;
- ✦ **psicologo**, è presente dal lunedì al venerdì e assiste gli Ospiti che necessitano di tale consulenza.

Fisioterapia

Le attività riabilitative mirano al recupero e/o al mantenimento delle capacità funzionali residue. La struttura è dotata di una palestra attrezzata per la fisioterapia dove vengono usati strumenti appropriati per il raggiungimento di tali risultati.

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Igiene e cura della persona: igiene quotidiana personale, bagno assistito periodico, aiuto nell’assunzione dei pasti, sostegno nella deambulazione. In tutte queste attività gli Ospiti sono seguiti ed assistiti dagli operatori socio sanitari.

Servizio di educatore professionale/animazione

Presso la Fondazione Casa di Riposo “*Immacolata di Lourdes*” è presente un Educatore Professionale coadiuvato da due animatori che provvedono all’organizzazione e gestione di diverse attività a carattere ricreativo e di divertimento, ma anche di stimolazione e socializzazione, come giochi di gruppo, attività motoria, feste a tema, uscite in paese e gite in varie località della provincia di Verona. Alle attività di animazione possono partecipare tutti gli Ospiti che lo desiderano.

Servizio Parrucchiera

Gli Ospiti usufruiscono del servizio di taglio dei capelli (ogni due mesi circa), seguendo una turnazione prevista dalla casa. Tale prestazione è fornita da una parrucchiera esterna con cadenza settimanale.

Servizio di podologia

Il podologo è presente in casa di riposo ogni quindici giorni ed effettua le proprie prestazioni sugli Ospiti che ne necessitano (il giro di tutti gli Ospiti viene effettuato in un paio di mesi).

SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio mensa

Il servizio mensa prevede la preparazione e la somministrazione di:

- ✦ colazione dalle ore 8.30 alle 10.00;
- ✦ pranzo dalle ore 11.45 alle 12.30;
- ✦ cena dalle ore 17.45 alle 18.30;
- ✦ distribuzione di bevande alle ore 10.30 e 14.30;
- ✦ distribuzione di spuntino alle ore 15,30.

Gli orari di tale servizio potranno subire variazioni minime nelle varie stagioni.

Il pranzo e la cena per tutti gli Ospiti viene servito presso le sale da pranzo locate ai piani della Casa di Riposo.

Per gli Ospiti impossibilitati per motivi fisici, a raggiungere la sala pranzo, tale servizio viene attivato nella loro stanza.

Menù

Presso la Fondazione Casa di Riposo “*Immacolata di Lourdes*” sono presenti menù programmati, che vengono variati giornalmente cercando di:

- ✦ rispettare una dieta equilibrata legata alle esigenze nutrizionali e di salute degli Ospiti;
- ✦ garantire la salubrità degli alimenti somministrati applicando procedure di autocontrollo secondo la metodologia HACCP che permette di individuare ed eliminare immediatamente i rischi e di controllare i punti critici di controllo durante la preparazione delle pietanze.

La Fondazione Casa di Riposo “*Immacolata di Lourdes*” si impegna ad offrire giornalmente una scelta di menù che comprende:

- ✦ 2 primi;
- ✦ 2 secondi;
- ✦ contorni vari;
- ✦ frutta di stagione;
- ✦ caffè;
- ✦ dolce la domenica ed i giorni festivi.

Per gli Ospiti della Fondazione Casa di Riposo “*Immacolata di Lourdes*” che non possono usufruire dei cibi previsti dal menù del giorno, dietro

prescrizione medica, viene fornito un menù personalizzato.

I visitatori (parenti e/o amici) sono invitati a non consegnare direttamente agli ospiti – se non previa informazione al personale – alimenti o medicinali che potrebbero arrecare danni alla salute.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Per il servizio di biancheria piana per la casa ci si avvale di una ditta esterna, la quale effettua le consegne della biancheria pulita tre volte alla settimana.

La casa di riposo, inoltre, si avvale del servizio di lavaggio degli indumenti dell’Ospite tramite lavanderia esterna che provvede al ritiro del vestiario quattro volte alla settimana e alla consegna due volte alla settimana. Il servizio di guardaroba è svolto da personale interno. Inoltre gli indumenti degli Ospiti, su espressa richiesta dei familiari, possono essere lavati dai familiari medesimi.

Il funzionamento del servizio di guardaroba è regolato nel modo seguente:

- La biancheria degli ospiti deve essere contrassegnata da un numero applicato su ogni singolo capo dai familiari prima dell’ingresso in casa di riposo; il numero viene assegnato dal servizio di guardaroba;
- Tutti gli indumenti devono essere consegnati presso il servizio di guardaroba, dove vengono registrati su apposite schede. Nei giorni e negli orari in cui la lavanderia è chiusa è possibile consegnare agli operatori presenti ai piani i nuovi indumenti già numerati, affinché possano essere registrati. Tale procedura dovrà essere rispettata

all'ingresso ed ogni qualvolta venga portato un nuovo indumento all'Ospite, al fine di poter avere sempre un riscontro del corredo effettivamente posseduto da ogni singola persona.

- Le quantità e la qualità dei capi dovranno corrispondere alle indicazioni riportate nell'elenco biancheria consegnato prima dell'ingresso dell'Ospite in struttura dal servizio di guardaroba. Si raccomanda di non portare indumenti in lana che, essendo un materiale delicato, risulta non idonea a sopportare i trattamenti di lavaggio necessari per indumenti macchiati da sostanze farmaceutiche, liquidi organici e cibo.

Per gli indumenti non indicati nella scheda personale di ogni Ospite, confezionati con fibre non consigliate o non contrassegnati con il relativo numero, la Fondazione declina ogni responsabilità per eventuali danni subiti. Gli indumenti non ritenuti idonei in quanto vetusti, verranno messi da parte e consegnati ai familiari dell'Ospite che provvederanno alla sostituzione. Nel caso in cui si verificano danni o smarrimenti di vestiario, è possibile rivolgersi all'Addetto del Servizio Lavanderia /Guardaroba per gli opportuni controlli, che saranno resi possibili dall'effettivo rispetto delle procedure sopra indicate.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio religioso presso la Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes" è offerto e gestito da un sacerdote di religione cattolica sempre presente presso la struttura e a com-

pleta disposizione degli Ospiti.

L'attività religiosa si compone:

- ☞ celebrazione giornaliera alle ore 10.00 della Santa Messa (dal lunedì alla domenica)
- ☞ servizio funerario;
- ☞ estrema unzione;
- ☞ confessione;
- ☞ rosario e/o preghiera alle ore 15.00.

Tali attività vengono svolte presso la chiesa situata all'interno della Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes" e da cui si può accedervi dal piano terra.

La chiesa della Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes" rimane sempre aperta e gli Ospiti vi possono accedere in ogni momento.

SERVIZI VARI

Sono a disposizione dell'Ospite all'interno della Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes" diversi servizi:

Televisore

Presso la Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes" sono presenti due Sale Televisione al piano terra e una al primo piano in cui è presente un televisore utilizzabile da tutti gli Ospiti.

Inoltre ogni Ospite ha la possibilità di collegare il televisore nella propria camera senza spese aggiuntive (canone ecc.).

Sala Polifunzionale (Sala Televisione e Ristoro)

Al piano terra è situata una sala polifunzionale che viene periodicamente utilizzata per la proiezione di film, attività ricreative, corsi, conferenze. Pres-

so questa sala comune sono presenti dei distributori automatici di bevande calde e fredde e snack acquistabili in ogni momento.

Telefono

Negli spazi comuni della Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes” è disponibile un telefono pubblico con funzionamento a monete.

Gli Ospiti eventualmente in possesso di un telefono cellulare possono utilizzarlo in ogni momento.

Inoltre gli Ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno e il personale addetto provvederà a trasferire la telefonata sull'apparecchio telefonico comune situato sul piano in cui si trova l'Ospite o dove si trova il telefono pubblico.

Riviste e giornali

Presso la Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes” sono sempre presenti e messi gratuitamente a disposizione degli Ospiti:

- ☞ un quotidiano locale
- ☞ un giornale nazionale
- ☞ un settimanale

Assistenza burocratica

La Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes” offre agli Ospiti un servizio gratuito per la gestione di

tutte le pratiche burocratiche necessarie ai familiari (certificati, passaggi dell'ospite da Autosufficiente a Non Autosufficiente ecc.) oltre ad assistere gli Ospiti nelle loro esigenze come ad esempio assistenza per la riscossione delle pensioni ecc.

Volontariato

La Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes” garantisce l'assistenza diretta ai propri Ospiti con personale qualificato; tuttavia all'interno della struttura possono essere presenti persone regolarmente autorizzate che prestano la propria opera come volontari. Per effettuare tale servizio si dovrà ottemperare a quanto previsto dall'apposita procedura organizzativa del Sistema di Certificazione della Qualità.

Assistenza post mortem

Presso la Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes” è presente una camera mortuaria in cui vengono tenuti gli Ospiti defunti fino al momento del funerale.

A richiesta dei familiari, o per persone sole, è possibile organizzare la funzione funebre nella Cappella della Casa di Riposo.

5. *L'ospite e i suoi diritti*

L'Ospite ha il diritto di chiedere informazioni complete riguardanti il suo stato di salute; i medici sono disponibili in orari stabiliti per fornire tutti i chiarimenti necessari sia al diretto interessato che ai suoi familiari nel rispetto della riservatezza e tutela dei dati personali.

Inoltre potrà ottenere informazioni essenziali riguardanti l'organizzazione dei servizi, i compiti e le attribuzioni di amministratori e operatori.

Le norme antinfortunistiche e antincendio

Il personale della Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes" è addestrato per intervenire a controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli Ospiti. Inoltre è stata costituita la squadra antincendio secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 81/2008.

La pulizia e l'ordine

La pulizia di armadi, letti, comodini, servizi e aree comuni viene effettuata ogni giorno o al bisogno da apposito

personale dipendente sulla base di turni stabiliti.

Secondo quanto stabilito dal piano di sanificazione della squadra pulizia, vengono effettuate durante l'anno pulizie straordinarie quali vetri, spostamento mobili, rotazione materassi ecc. e pulizia a fondo di tutti i locali della casa di riposo.

Il silenzio e la tranquillità

Per non arrecare disturbo, gli Ospiti vengono sensibilizzati al fine di evitare rumori molesti e dovuti ad esempio a radio e televisione.

Il fumo

Per gli Ospiti fumatori è presente all'interno della Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes" una sala dotata di appositi aspiratori; la sala è utilizzabile a qualsiasi orario.

È assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi e nelle corsie dei reparti di cura: questo per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e degli altri pazienti.

6. Meccanismi di tutela e verifica

La Fondazione Casa di Riposo “*Immacolata di Lourdes*” intende assicurare la tutela del proprio Ospite rispetto agli atti o componenti dei propri dipendenti che violino i principi sui quali si basa la presente Carta o comunque neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni.

Reclami

Il reclamo è una forma di tutela per gli Ospiti, ma costituisce anche un contributo importante che la Fondazione Casa di Riposo “*Immacolata di Lourdes*” può utilizzare per migliorare il servizio. La Fondazione Casa di Riposo “*Immacolata di Lourdes*” garantisce la funzione di tutela nei confronti dei propri Ospiti anche attraverso la possibilità per questi ultimi di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque abbiano leso la sua dignità (principi di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994).

Reclamo informale

I reclami informali possono essere presentati dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 11,30 presso la Segreteria dell’Amministrazione della Fondazione Casa Riposo “*Immacolata di Lourdes*”; tale ufficio:

- ✎ riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma (scritta o verbale) presentati dai singoli Ospiti, dai familiari o da associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano;
- ✎ provvede a dare immediata risposta;
- ✎ adotta iniziative per rimuovere le

cause che hanno provocato il reclamo.

Reclamo formale

L’Ospite può presentare reclamo formale sia verbalmente che per iscritto. I reclami scritti possono essere presentati direttamente all’ufficio Amministrativo o spediti via posta.

La direzione si impegna a:

- ✎ inviare per posta o consegnare immediatamente la ricevuta del reclamo;
- ✎ entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, comunica l’esito degli accertamenti compiuti, con l’eventuale termine entro il quale si provvederà alla rimozione delle cause che hanno provocato il reclamo.

Indagini sulla soddisfazione degli Ospiti e Verifica degli impegni

La Fondazione Casa di Riposo “*Immacolata di Lourdes*” garantisce infine la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Ospiti, promuovendo, attraverso i propri servizi, con il coordinamento dell’ufficio Amministrativo, la somministrazione di questionari, indagini campionarie e l’osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio. Attraverso tali indagini la Fondazione Casa di Riposo “*Immacolata di Lourdes*” è in grado di verificare gli obiettivi di qualità e gli impegni indicati nella Carta dei Servizi. Tutti i risultati saranno adeguatamente pubblicizzati.

Inoltre sarà assicurata una costante sorveglianza sulla Carta dei Servizi al fine di mantenere questo documento costantemente aggiornato.

Regolamento comitato familiari ospiti

Art. 1

Costituzione organismi rappresentativi degli ospiti e dei familiari

La Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes”, ai sensi dell’articolo 3 del Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n. 3, favorisce la costituzione di un organismo rappresentativo dei familiari degli ospiti, denominato ‘Comitato dei Familiari Ospiti’, d’ora in avanti semplicemente “Comitato”.

Il Comitato svolge compiti di:

- a) collaborazione con la Casa di Riposo per la migliore qualità dell’erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie e agli ospiti;
- b) promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli ospiti;
- c) partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

Il Comitato è tenuto a rispettare lo Statuto e i Regolamenti vigenti della Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes”.

La costituzione e il funzionamento del Comitato sono regolati dal presente Regolamento.

Art. 2

Rappresentatività

Ai sensi del citato articolo 3 del Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n. 3, si ritiene rappresentativo il Comitato che aggreghi complessivamente almeno il 40 % dei familiari degli ospiti potenziali.

Considerato che la Fondazione Casa di Riposo “Immacolata di Lourdes” dispone di 83 posti letto, per essere rappresentativo il comitato dovrà aggregare almeno 33 familiari.

Art. 3

Costituzione del Comitato

I familiari, per la prima volta convocata dal Presidente dell’Ente, si riuniscono in Assemblea Costitutiva per la designazione dei loro rappresentanti. L’Assemblea Costituiva determina al suo interno i criteri specifici per la nomina dei componenti il Comitato. I rappresentanti designati dovranno essere in numero di 4 (quattro).

Per ogni ospite è ammesso un solo familiare. Il familiare contraente, cioè colui che si è obbligato all’atto dell’accoglimento, ha diritto di prelazione su altri familiari per la partecipazione all’Assemblea Costitutiva. In caso di assenza potrà dele-

gare, per iscritto, un altro familiare. Il familiare conserverà la sua qualità fintanto che l'ospite risiederà nella struttura.

L'Assemblea Costitutiva conclude i lavori con la designazione dei componenti del Comitato e la definizione dell'ordine del giorno della prima riunione del Comitato. Tale ordine del giorno dovrà includere la nomina del Presidente e del Segretario del Comitato stesso.

L'Assemblea nominerà al proprio interno un comitato elettorale di tre membri che seguirà e controllerà la regolarità delle elezioni redigendo apposito verbale.

Art. 4

Nomina del Presidente e del Segretario

Nella prima riunione i membri del Comitato dovranno eleggere al loro interno il Presidente e il Segretario.

Il Segretario, alla scadenza del mandato, resterà in carica fino all'elezione del nuovo Comitato, organizzando le nuove designazioni.

Il comitato si doterà di proprie norme regolamentari che dovranno essere approvate da almeno 3 (tre) dei componenti, così come le modifiche, ed è dotato di autonomia funzionale ed organizzativa.

Art. 5

Compiti del Presidente

- Mantenere rapporti con la Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes".
- Farsi portavoce presso la Casa di Riposo delle problematiche relative agli ospiti e ai familiari.
- Convocare l'Assemblea Costitutiva, previo avviso scritto al Presidente e al Direttore dell'Ente, per procedere alla designazione del nuovo Comitato o alla sostituzione dei rappresentanti dimissionari.
- Intrattenere rapporti con l'ULSS di competenza, nonché con il Presidente della Conferenza dei Sindaci.

Art. 6

Compiti del Segretario

- Informare i componenti del Comitato in relazione alle comunicazioni del Presidente o alle comunicazioni riguardanti la Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes".
- Mettere in atto le procedure per la convocazione del Comitato e più in generale per la convocazione dell'Assemblea Costitutiva.
- Redigere e custodire il verbale delle riunioni, nonché inviarne copia al Presidente e al Direttore dell'Ente.

Art. 7

Durata del Comitato

Il Comitato resta in carica tre anni.

Sei mesi prima dello scioglimento, il Presidente del Comitato dovrà stabilire i tempi e le modalità di convocazione dell'Assemblea Costitutiva per la nomina dei componenti del nuovo Comitato.

Art. 8

Rapporti Comitato/Casa di Riposo

Il presidente del Comitato farà pervenire al Presidente e al Direttore della Casa di Riposo, almeno 10 giorni prima, idonea comunicazione della data, ora, e ordine del giorno delle riunioni del Comitato stesso.

Art. 9

Riunioni del Comitato

I componenti del Comitato partecipano regolarmente alle sedute.

Le sedute del Comitato sono valide se vi partecipano almeno tre membri; le determinazioni sono valide con il voto favorevole di almeno tre membri.

Art. 10

Sede delle riunioni

Il Comitato provvede ad identificare idonea sede per le riunioni.

Art. 11

Incompatibilità con gli incarichi

Sono incompatibili con la nomina a componente del Comitato gli amministratori e i dipendenti della Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes".

Art. 12

Norme transitorie

I rappresentanti dell'attuale "Comitato Parenti" dovranno adempiere a quanto previsto dal presente Regolamento, in particolare per quanto concerne i contenuti dell'Art. 3 relativi alla convocazione dell'Assemblea Costitutiva per la costituzione del nuovo "Comitato Familiari Ospiti".

IL PRESIDENTE

IL SEGRETARIO/DIRETTORE

Regolamento approvato con deliberazione Consiglio di Amministrazione n. 32 del 28.4.2006. Modificato con deliberazione Consiglio di Amministrazione n. 67 del 10.11.2006 e con deliberazione Consiglio di Amministrazione n. 114 del 22.11.2008.

Regolamento utenti

CAPITOLO I°: INGRESSO DELL'OSPITE

ART. 1

La Fondazione ospita di norma persone anziane con età non inferiore ai 65 anni non autosufficienti.

Coloro che desiderano essere ospitati o far ospitare un proprio familiare possono preventivamente visitare la struttura e richiedere informazioni in relazione ai servizi forniti dalla struttura.

L'accoglimento presso la struttura può avere le seguenti finalità:

- Accoglimento definitivo
- Sollievo temporaneo dei familiari nell'assistenza al proprio caro

ART. 2

Ospiti non autosufficienti

L'accesso alla Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes" di ospiti non autosufficienti viene di norma definito dall'Azienda sanitaria ULS 22. Il Soggetto, nel momento in cui inoltra richiesta di ricovero presso l'assistente sociale del comune di residenza, può esprimere più preferenze di Centri Servizi.

Il Soggetto che esprime preferenza per la Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes" potrà accedervi quando, primo nella graduatoria dell'ULS 22, sarà disponibile un posto presso la stessa.

Ospiti autosufficienti

I Soggetti autosufficienti, se desiderano essere ospitati dalla Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes", devono recarsi presso gli uffici amministrativi in Corso Lorenzo a Pescantina (VR) e presentare apposita richiesta scritta, che sarà redatta in seguito al colloquio con l'incaricato del servizio.

Sulla base delle valutazioni fatte viene stilata una graduatoria di persone autosufficienti; il Soggetto incluso nella graduatoria può accedere alla Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes" solo se è il primo della graduatoria ed è disponibile un posto.

Posto sollievo

Viene data la possibilità di ospitare presso la Fondazione anche persone che richiedono l'accoglimento per un periodo temporaneo. Per ospiti provenienti da ULSS diverse dalla 22 (Bussolengo), il periodo di permanenza dovrà essere di un mese, rinnovabile al massimo di due.

L'iter da seguire per l'ingresso in casa di riposo è come quello descritto nel precedente paragrafo relativo alle persone autosufficienti.

ART. 3

Per l'accoglimento definitivo è necessario presentare, a garanzia del pagamento delle rette:

- fideiussione bancaria o polizza assicurativa dell'importo di Euro 5.000,00.=
- libretto al portatore o versamento in contanti di uguale importo della fideiussione; devono essere presentati prima dell'accoglimento dell'ospite.

Le cauzioni verranno restituite solo al momento della cessazione dell'ospitalità, per qualsiasi causa e a saldo delle fatture. Tale cauzione è infruttifera.

Le cauzioni saranno sottoposte ad adeguamento ogni due anni in base alle rette di degenza.

TALE IMPEGNO DECADE NEL CASO DI INTERVENTO DA PARTE DELL'AMMINISTRAZIONE DEL COMUNE DI RESIDENZA.

ART.4

Con la domanda di accoglimento due persone, di diverso nucleo familiare, (salvo espressa deroga a tale condizione concessa dall'Amministrazione), accettano i reciproci impegni dal Regolamento, impegnandosi quali garanti per il pagamento delle rette di degenza.

ART.5

La Fondazione, prima dell'accoglimento, può disporre di esami e/o una visita medica preventiva per qualsiasi tipo di accertamento che si riterrà opportuno.

CAPITOLO II°: STANZE DA LETTO E VITTO

ART.6

Prendendo possesso della stanza, l'Ospite si impegna:

- osservare le regole d'igiene dell'ambiente;
- mantenere in buono stato la stanza, gli impianti e le apparecchiature che si trovano installate ed adeguarsi alle richieste dell'Ente al fine di garantire la perfetta utilizzazione;
- segnalare alla Direzione della Fondazione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti, delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio. E' vietata la riparazione o la manomissione da persone non autorizzate dalla Direzione;
- consentire al personale di servizio, e a qualsiasi altra persona incaricata della Fondazione, di entrare nell'alloggio per provvedere a pulizie, controlli e ripara-

zioni.

ART.7

L'Ospite è tenuto a risarcire l'Amministrazione per danni arrecati per propria incuria e trascuratezza.

ART.8

E' fatto di divieto ospitare nella propria stanza da letto, anche per una sola notte, persone estranee. La Direzione può autorizzare l'assistenza notturna volontaria, su espressa richiesta dei familiari.

ART.9

La Fondazione ha facoltà in ogni momento di trasferire l'ospite, in una stanza da letto diversa da quella assegnato al momento dell'accoglimento, in quanto possono rendersi necessari spostamenti a seguito di intervenute modifiche organizzative, variazioni della condizione sanitaria dell'ospite in relazione all'aggravamento o miglioramento dello stesso ospite, o per motivi di incompatibilità fra ospiti.

ART.10

Il vitto è a carattere familiare. Il menù programmato è predisposto dalla cucina e viene variato giornalmente cercando di rispettare una dieta equilibrata legata alle esigenze nutrizionali e di salute degli Ospiti, garantire la salubrità degli alimenti somministrati applicando procedure di autocontrollo secondo la metodologia HAC-CP che permette di individuare ed eliminare immediatamente i rischi e di controllare i punti critici di controllo durante la preparazione delle pietanze.

Per gli ospiti della Fondazione che non possono usufruire dei cibi previsti dal menù del giorno, dietro prescrizione medica, viene fornito un menù personalizzato.

ART.11

L'orario dei pasti, fissato dalla Direzione, di norma è il seguente:

ORE 8.30	COLAZIONE
ORE 11.45/12.00	PRANZO
ORE 17.45/18.00	CENA

Di norma il pranzo e la cena sono serviti nelle sale da pranzo, salvo per gli ospiti non autosufficienti in particolari situazioni fisiche (allettati gravi, stati febbrili, ecc.) che verranno serviti in stanza.

CAPITOLO III°: ORARI

ART.12

L'Ospite gode della massima libertà, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute, tali limitazioni sono di competenza del medico curante. L'ospite può entrare ed uscire in ogni ora del giorno, senza responsabilità da parte dell'Ente, con orario di rientro serale stabilito dalla Direzione, (di norma le ore 21.00).

I familiari sono liberi di portare fuori dalla Fondazione il loro congiunto, informando (modulo da firmare come specificatamente descritto nella Carta dei Servizi) preventivamente le infermiere professionali anche sull'ora di rientro.

In caso di uscite oltre la giornata, i familiari sono tenuti a chiedere il permesso del medico.

ART.13

Le visite sono permesse durante la giornata, naturalmente nel rispetto della tranquillità degli ospiti, e attenendosi ai seguenti orari:

NEL SALONE: MATTINO DALLE ORE 9.30 ALLE ORE 11.30
POMERIGGIO DALLE ORE 15.30 ALLE ORE 18.00

AI PIANI: MATTINO DALLE 10.50 ALLE 11.50
POMERIGGIO DALLE 16.00 ALLE 17.00

CAPITOLO IV°: ASSISTENZA E SERVIZI

ART.14

La Fondazione ha in atto una convenzione con l'U.L.S.S. locale per quel che riguarda l'assistenza medica di base agli ospiti Non Autosufficienti con impegnativa di residenzialità.

Gli ospiti accolti privatamente possono mantenere il loro medico o, comunque, scegliere il medico presente in Casa di Riposo per gli ospiti in convenzione.

Limitatamente agli ospiti non autosufficienti convenzionati con la Regione Veneto, è prevista la fornitura di farmaci dal dispensario farmaceutico dell'U.L.S.S. 22 di Bus-solengo. Tutte le spese extra per farmaci non mutuabili o tickets sanitari rimangono a carico dell'ospite.

La struttura è inoltre dotata di una palestra con terapisti della riabilitazione.

ART.15

La Fondazione non assume oneri per prestazioni mediche o farmaceutiche specia-

listiche a favore degli ospiti, e declina ogni responsabilità per l'assistenza infermieristica esterna prestata agli ospiti da persone anche se autorizzate dall'Ente stesso.

ART.16

E' consentita ai familiari l'assistenza all'ospite anche all'interno della Fondazione; nell'eventualità di assistenza da parte di terzi sarà cura dei familiari stessi attenersi alle norme previste dal regolamento in atto dandone tempestiva comunicazione agli infermieri professionali e all'Amministrazione.

E' fatto divieto accedere alla sala da pranzo, se non per prestare aiuto nell'imbroccamento del proprio ospite e al tavolo è opportuna la presenza di un unico familiare per ospite. Inoltre, è fatto divieto sostare nella stanza da letto nel momento in cui il personale dipendente sta provvedendo all'alzata, all'igiene o alla messa a letto dell'ospite o nel momento in cui il personale di pulizia sta eseguendo il proprio servizio.

ART.17

L'Ente si fa carico del trasporto dell'Ospite per visite specialistiche limitatamente agli Ospedali di Bussolengo, Negrar e Verona. L'ospite sarà accompagnato dal solo autista della casa; nei casi di pronto soccorso e d'urgenza verrà chiamata l'ambulanza (118). Si ricorda che il 118 porterà l'Ospite al Pronto Soccorso più vicino (Ospedale di Bussolengo). Per visite specialistiche in altri ospedali i familiari provvederanno con mezzi propri. Per quanto riguarda le visite relative all'accertamento dell'invalidità, la casa di riposo organizzerà solo l'ambulanza esterna per il trasporto, mentre l'accompagnatore ed i costi sostenuti saranno a carico dei familiari stessi.

ART.18

La Fondazione garantisce il servizio di lavanderia e guardaroba degli indumenti degli ospiti. Al momento dell'ingresso l'ospite dovrà disporre di un corredo che comprenda i capi di vestiari descritti nell'apposito elenco consegnato prima dell'accoglimento. Al momento dell'ingresso in struttura, su tutti i capi di vestiario dell'Ospite dovrà essere applicato, a cura dell'Ospite stesso o dei suoi familiari, il numero di riconoscimento dei capi di vestiario, fornito dalla Fondazione al momento della compilazione del Modulo di Accoglimento e comunque prima dell'effettivo ingresso in struttura. Tutti gli indumenti devono essere consegnati in guardaroba dove vengono registrati su apposite schede. Sarà cura dei familiari provvedere, con gli indumenti appropriati, di volta in volta alle necessità del proprio congiunto. Inoltre, gli indumenti non ritenuti idonei in quanto vetusti, verranno messi da parte e consegnati ai familiari dell'ospite che dovranno provvedere alla loro sostituzione.

ART.19

Il servizio telefonico è garantito da apposito apparecchio a moneta.

E' consentito l'uso di apparecchi audiovisivi nelle stanze, collegati all'antenna centralizzata. Detti apparecchi durante gli orari di silenzio possono essere usati con radio-cuffia.

ART.20

L'Ospite e i familiari sono tenuti a:

1. non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressioni sul personale stesso per ottenere un trattamento di favore;
2. mantenere col personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione,
3. nel caso in cui si debbano avanzare delle richieste straordinarie o effettuare segnalazioni di inadempienze nel servizio, si dovrà rivolgere al Coordinatore dei Servizi o all'Amministrazione.

CAPITOLO V°: NORME GENERALI E VARIE

ART.21

L'ospite deve adeguarsi alle decisioni dell'Ente, nell'interesse generale della comunità.

ART. 22

All'ospite è fatto divieto di:

- stendere alla finestra capi di biancheria;
- tenere qualsiasi oggetto sui davanzali che risulti pericoloso per le persone che passano o sostano sotto le finestre;
- utilizzare fornelli;
- usare apparecchi rumorosi che diano disturbo agli altri ospiti;
- gettare acqua o qualsiasi altro rifiuto dalle finestre;
- fumare salvo nei locali ove è consentito;
- scaricare nei servizi sanitari qualsiasi materia che possa nuocere al buono stato delle condutture;
- asportare dalla sala da pranzo e dai locali comuni, oggetti che costituiscono corredo degli stessi;
- manomettere impianti, utilizzare apparati di proprietà della Fondazione, se non espressamente consentito;
- consumare pasti nelle proprie stanze, salvo particolari disposizioni del Medico;
- chiedere particolari menù o trattamenti alimentari, diversi da quelli stabiliti per la generalità degli Ospiti, salvo prescrizione medica;
- conservare cibi e bevande nei locali e negli spazi comuni, in genere si sconsiglia di detenere alimenti anche nei luoghi personali, come comodini e armadi, a causa della deperibilità degli alimenti stessi e della mancanza di igiene. In caso di con-

trolli da parte delle Autorità competenti, la Fondazione dichiara sin d'ora che gli eventuali alimenti trovati nelle stanze degli Ospiti sono strettamente personali, e che la Fondazione non è responsabile della presenza stessa dell'alimento in luogo non idoneo e della sua conservazione. Gli alimenti trovati nei luoghi comuni, verranno immediatamente sequestrati e distrutti, come verranno sequestrati e distrutti anche gli alimenti trovati nei comodini e negli armadi personali, che emanino cattivo odore, o che pregiudichino l'igiene della stanza;

- uscire dalla struttura senza aver preventivamente avvertito il Coordinatore, le Infermiere o gli Operatori in genere, in servizio;
- portare agli Ospiti, specialmente a quelli con problemi sanitari legati all'alimentazione, qualsiasi alimento o bevanda non espressamente autorizzata dal medico.

ART.23

La Fondazione non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli ospiti, declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti od alle loro cose.

ART.24

L'ospite e/o familiari possono disdire il posto letto con il preavviso di giorni tre; negli altri casi qualora non sia rispettato il termine di preavviso, dovrà essere comunque corrisposta la retta di degenza.

ART.25

Gli ospiti che mantenessero un comportamento contrario a quanto stabilito nel presente regolamento potranno essere ammoniti verbalmente o per iscritto. Nei casi di persistenza di comportamenti lesivi al buon vivere o di gravi inadempienze, il Presidente, sentito il Direttore, ha la facoltà di allontanare l'ospite con provvedimento motivato. La stessa disposizione dovrà essere rispettata anche dai parenti e/o familiari in visita presso la Casa. Qualora si riscontrassero comportamenti scorretti, saranno assunti i provvedimenti del caso.

ART.26

Le pratiche religiose sono libere. Durante il loro svolgimento dovranno essere evitate attività di disturbo.

ART.27

Per le assenze dalla Casa di Riposo dovute a ricoveri ospedalieri o ad altra natura, l'ospite dovrà comune corrispondere la retta, la quale subirà una decurtazione di una

quota stabilita di volta in volta (normalmente di anno in anno) unitamente al provvedimento di approvazione delle rette. La decurtazione verrà applicata dal giorno di assenza successivo al ricovero ospedaliero o ad assenza di altra natura dalla Fondazione: l'ospite è tenuto al pagamento della retta secondo gli importi stabiliti con regolare atto deliberativo e per la categoria fissata dall'Amministrazione in relazione alle condizioni fisiche ed alla tipologia degli alloggi, la retta deve essere corrisposta entro e non oltre trenta giorni successivi all'emissione della fattura: per i pagamenti effettuati dopo, verranno applicati gli interessi di mora per ogni giorno di ritardo. Secondo la normativa vigente. Sono esclusi dall'applicazione degli interessi di mora l'ULSS e la Regione Veneto.

ART.28

In caso di morosità pari a quattro mensilità da parte del pagante in proprio, l'ospite verrà dimesso con un preavviso di gg.15.

ART.29

E' ammessa la collaborazione di volontari, che facciano espressa richiesta alla Fondazione, informati in merito alle norme regolamentari, e garantiti da assicurazione infortuni. (Vedi procedura operativa per i volontari).

La prestazione volontaria non obbliga la Fondazione ad alcun impegno economico, salvo eventuali rimborsi spese qualora sia ritenuto utile nell'interesse della struttura, previa autorizzazione amministrativa. I volontari si devono astenere da ogni azione che rechi serio pregiudizio alla organizzazione ed al funzionamento della Fondazione. La Direzione intrattiene con i volontari rapporto di collaborazione, studio e ricerca al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle istanze ed alle esigenze degli ospiti. I volontari sono tenuti a rispettare i programmi di servizio ed attenersi ai compiti loro affidati.

ART.30

Tutti gli ospiti che ne facciano richiesta alla Direzione potranno dedicarsi ad attività occupazionali all'interno della Fondazione.

Le attività occupazionali potranno essere rivolte a fini personali e/o a favore della Casa di Riposo.

ART.31

Il Comitato Familiari Ospiti, formato sulla base di un apposito regolamento che ne determina composizione, funzionamento e compiti, collabora con l'Amministrazione per la migliore realizzazione dei programmi dell'Ente, formulando proposte ed esprimendo pareri. L'Amministrazione dell'Ente mantiene, comunque, piena autonomia decisionale.



FONDAZIONE CASA DI RIPOSO IMMACOLATA DI LOURDES

Corso San Lorenzo, 27 - 37026 Pescantina (VR)
Fax 045 6754861 - E-mail: info@fondazioneimmacolatalourdes.it
Sede amministrativa 045 7150458 - Centro residenziale 045 7150057
Servizio infermieristico 045 6756759 - Servizio fisioterapici 339 2785691
www.fondazioneimmacolatalourdes.it