

REGOLAMENTO

1. DEFINIZIONI

Salvo ove diversamente specificato, si intendono qui interamente recepite le definizioni di cui al *Contratto di accoglimento* (di seguito, il “**Contratto**”) e tutti i termini in maiuscolo hanno il medesimo significato indicato nello stesso.

2. CONDIZIONI DI ACCOGLIENZA

2.1 Caratteristiche della Struttura

La struttura si qualifica come una Residenza per anziani non autosufficienti di terzo livello così come classificata ai sensi della L.R. 17/2014 e del D.P. REG. 144/2015 e ss. (di seguito, la “**Struttura**”).

Resta espressamente pattuito che i responsabili della Struttura (di seguito la “**Direzione**”) sentito - ove richiesto dalla normativa applicabile - il parere del medico di medicina generale (“**MMG**”) e/o il medico specialista che hanno in cura l’Ospite, hanno ogni più ampia facoltà di valutare costantemente la compatibilità delle condizioni psico-fisiche di ciascun ospite ed eventualmente richiedere e disporre l’immediato trasferimento dell’ospite presso un diverso reparto della medesima Struttura o presso altra struttura idonea, qualora ciò venga ritenuto, a loro insindacabile giudizio, necessario o comunque opportuno.

La responsabilità di decidere e/o prescrivere eventuali cure o terapie di cui l’Ospite necessitasse è rimessa alla decisione del MMG e/o del medico specialista che abbia in cura l’Ospite.

2.2 Accesso

La Struttura accoglie, temporaneamente o permanentemente, ospiti non autosufficienti di terzo livello.

La Struttura non darà accoglienza a persone che non siano in possesso dei requisiti richiesti e/o previsti dalle normative nazionali e regionali tempo per tempo vigenti.

2.3 Documentazione Necessaria

L’ingresso nella Struttura avviene previa accettazione di apposita domanda di ammissione alla quale dovranno essere allegati:

- a) carta d’identità in corso di validità dell’Ospite (copia);
- b) codice fiscale dell’Ospite (copia);
- c) tesserino sanitario dell’Ospite (originale);
- d) tessera esenzione/invalidità dell’Ospite (originale);
- e) attestazione invalidità - verbale invalidità dell’Ospite (copia);
- f) documentazione sanitaria dell’Ospite relativa a ricoveri ospedalieri con eventuali cartelle cliniche o certificati medici recenti (originale);
- g) relazione del medico curante e/o del medico ospedaliero;
- h) Modello ISEE SOCIO-SANITARIO RESIDENZE calcolato con le modalità di cui all’art.6 del D.P.C.M. 159/2013;

i) Ultimo CUD o DICHIARAZIONE DEI REDDITI dell’Ospite e del Contraente e/o della persona che presterà garanzia autonoma per il pagamento degli oneri finanziari derivanti dal Contratto a carico dell’Ospite;

(di seguito, la “**Documentazione**”).

Il Contraente, se diverso dall’Ospite, si obbliga a sottoscrivere il Contratto insieme all’Ospite e/o in nome e per conto dell’Ospite, in ogni caso anche a titolo personale obbligandosi in solido con l’Ospite in relazione a tutte le obbligazioni derivanti dal Contratto.

In assenza di un Contraente o di un rappresentante unico della famiglia dell’Ospite (di seguito, il “**Rappresentante**”), contestualmente all’ingresso dell’Ospite sarà individuato un soggetto (in linea di principio uno dei familiari più prossimi) quale referente della Struttura (di seguito, il “**Referente**”). Il Referente rappresenterà il punto di riferimento per la Direzione e per la Struttura con riferimento a tutte le questioni inerenti l’assistenza prestata all’Ospite.

Il Contraente/Rappresentante/Referente, eventualmente insieme all’Ospite, è comunque il soggetto responsabile per ogni questione concernente il rapporto con l’Ospite ed ogni aspetto connesso, anche nei confronti di terzi (familiari, conoscenti, ecc.) che siano a qualunque titolo in rapporti con l’Ospite.

Il Contraente/Rappresentante/Referente all’atto della sottoscrizione del Contratto si impegna a fornire il proprio indirizzo, i numeri telefonici ed altri codici di reperibilità garantendone espressamente la veridicità, impegnandosi altresì a comunicare tempestivamente alla Direzione ed a ZAFFIRO qualsiasi variazione. La Direzione e/o ZAFFIRO si riservano ogni più ampia facoltà di chiedere documentazione ulteriore rispetto a quella sopra indicata.

Qualora la Documentazione dovesse risultare, in tutto o in parte, falsa e/o inesatta e/o incompleta o comunque non conforme, ZAFFIRO avrà la facoltà di risolvere il Contratto con effetto immediato dandone comunicazione scritta all’Ospite ed al Contraente/Rappresentante/Referente, anche ai sensi dell’articolo 1456 del Codice Civile e fatta salva in ogni caso ogni opportuna azione giudiziaria.

2.4 Assegnazione dell’Abitazione

La Direzione metterà a disposizione dell’Ospite una stanza (di seguito, “**Abitazione**”) che sarà scelta dalla Direzione anche in considerazione delle condizioni psico-fisiche dell’Ospite e/o al fine di ottimizzare le relazioni interpersonali, riservandosi in ogni caso il diritto di cambiare, nel corso del soggiorno, l’Abitazione messa a disposizione dell’Ospite, anche senza previa autorizzazione dell’Ospite e del Contraente/Referente.

2.5 Corredo

La Struttura fornirà all’Ospite lenzuola, coperte ed asciugamani.

L’Ospite dovrà disporre, dal momento dell’ingresso, di capi di abbigliamento in numero sufficiente da consentire un regolare cambio. Al riguardo, si suggerisce il seguente elenco di base di indumenti da fornire all’atto dell’ingresso dell’Ospite presso la Struttura: (i) 5 pigiami o camicie da notte, (ii) 8 magliette intime, (iii) 8 paia di calze, (iv) 8 paia di mutande, (v) 4 polo o t-shirt, (vi) 5 pantaloni o gonne, (vii) 1 paio di scarpe, (viii) 1 paio di pantofole chiuse, (ix) 4 maglioni o felpe, (x) 4 tute da

ginnastica (il “Corredo”).

Al fine di salvaguardare la dignità dell’Ospite, il Corredo dovrà essere rinnovato e adattato nel tempo a cura dell’Ospite stesso e/o del Contraente e/o del Rappresentante e/o del Referente, sostituendo i capi non più utilizzabili.

Al fine di consentire un corretto ed efficiente servizio di lavanderia nonché di sistemazione degli indumenti, tutto il Corredo dovrà essere munito di etichette recanti il nome dell’Ospite (il “Contrassegno”) consegnate dalla Reception gratuitamente.

La Direzione si riserva il diritto di esaminare il Corredo prima dell’ingresso dell’Ospite e, comunque in qualsiasi momento nel corso della permanenza dello stesso presso la Struttura, nonché di richiedere eventuali integrazioni del Corredo.

La Struttura non si assume la responsabilità per lo smarrimento o il deterioramento dei capi trattati dal servizio di lavanderia.

3. REGOLAMENTO INTERNO

3.1 Uso dei servizi e delle parti comuni

All’Ospite spetta il diritto di utilizzare le parti comuni della Struttura ed i relativi servizi nel rispetto dell’uso cui gli stessi sono destinati ed adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni a persone e/o cose. Resta inteso che l’Ospite sarà responsabile per qualsiasi danno a persone e/o cose.

L’Ospite, compatibilmente con le sue condizioni psico-fisiche, così come accertate dal MMG e/o dal medico specialista che lo abbia in cura, è libero di utilizzare tutti gli spazi della Struttura che siano a disposizione degli Ospiti tutti, di ricevere visite ed invitare parenti ed amici nei locali comuni, purché in numero e in condizioni tali da non compromettere il rispetto ed i diritti degli altri ospiti.

L’Ospite, nel rispetto del diritto all’autodeterminazione, è in ogni caso libero di allontanarsi dalla Struttura. Ai fini di una corretta e puntuale erogazione dei servizi ed a tutela dell’Ospite stesso, tuttavia, quest’ultimo è tenuto a comunicare al personale di turno, le uscite anche temporanee dalla Struttura. Qualora l’Ospite intendesse allontanarsi dalla Struttura e la Direzione - nell’interesse ed a tutela dello stesso, anche tenuto conto delle sue capacità fisiche e cognitive - non ritenesse opportuno l’allontanamento, ne darà immediata comunicazione al Contraente/Rappresentante/Referente.

3.2 L’uso dell’Abitazione

All’Ospite spetta il diritto di utilizzare l’Abitazione nel rispetto dell’uso cui la stessa è destinata ed adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni di qualsiasi tipo alle persone, alle strutture, agli arredi ed in generale a tutto quanto si trovi nell’Abitazione stessa. Resta inteso che l’Ospite sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a persone e/o cose a causa dell’inosservanza di quanto sopra.

In particolare l’Ospite si impegna, compatibilmente alle proprie condizioni psico-fisiche, a:

- a. osservare le regole di igiene dell’ambiente ed in particolare di pulizia e decoro dell’Abitazione;
- b. mantenere in buono stato l’Abitazione, custodendo ed adoperando diligentemente gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate ed adeguandosi alle richieste della Direzione

al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;

- c. segnalare alla Direzione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'Abitazione.

Per tutta la durata della sua permanenza presso la Struttura, l'Ospite riconosce il diritto al personale di servizio, alla Direzione e/o al personale di ZAFFIRO di accedere nell'Abitazione per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni ovvero ove ritenuto opportuno dalla Direzione.

Salvo impedimento per ragioni di salute, l'Ospite è tenuto a lasciare libera l'Abitazione non oltre l'orario stabilito per dare corso alle operazioni di pulizia dell'Abitazione stessa e del piano.

L'Abitazione potrà essere in tutto o in parte arredata con suppellettili, quadri e foto di proprietà dell'Ospite. Il balcone, ove presente, è soggetto ai vincoli di uniformità dettati dalla Direzione per la salvaguardia dell'immagine del complesso residenziale; quindi è vietato stendere o esporre indumenti, asciugamani ed effetti personali di qualsiasi tipo, così come collocare tende, strutture o manufatti non autorizzati dalla Direzione.

Né la Struttura né ZAFFIRO assumono alcuna responsabilità per gli oggetti personali dell'Ospite (ivi compresi denaro, titoli, gioielli), salvo il caso in cui detti oggetti siano stati consegnati in custodia alla Direzione.

3.3 I servizi dell'Abitazione

Ogni Abitazione è munita di televisore. L'uso di apparecchi radio e/o audiovisivi in orari di silenzio è permesso solo con auricolari o sistemi analoghi. Il pagamento delle spese telefoniche è ad esclusivo carico dell'Ospite, come meglio dettagliato nel Regime Tariffario.

Per l'utilizzo del telefono cellulare, di computer, tablet e altre apparecchiature è fatto richiamo alla buona educazione ed al rispetto della civile convivenza, al rispetto degli orari di riposo, della *privacy* e degli spazi comuni, evitando utilizzi inappropriati. In nessun caso la Struttura può essere ritenuta responsabile per l'utilizzo improprio, la rottura o lo smarrimento delle predette apparecchiature.

Il servizio di pulizia dell'Abitazione ed il cambio della biancheria da bagno e da camera, svolto da personale qualificato, sono effettuati orientativamente tra le ore 8 e le ore 12.30.

Durante le operazioni di pulizia l'Ospite, compatibilmente con il proprio stato di salute psico-fisico, dovrà lasciare l'Abitazione.

3.4 Il vitto

Il vitto consiste in prima colazione, pranzo, spuntino e cena.

Il pranzo e la cena sono composti da portate come da menù reso noto a tutti gli ospiti mediante esposizione dello stesso.

Al fine di consentire il rispetto delle opportune norme igieniche non è possibile tenere in camera cibi deteriorabili e/o far conservare cibi presso il frigorifero del piano.

I famigliari che desiderino pranzare con i loro cari all'interno della struttura sono pregati di prenotare un giorno prima (nei giorni feriali) o il venerdì nel caso della domenica, avvisando il Coordinatore Infermieristico e dei Servizi e compilando l'apposito modulo in Reception.

Per ovvi motivi organizzativi e logistici, tale servizio è consentito ad un numero massimo di 3 famigliari per nucleo, fermo restando che il costo dei pasti dei famigliari non è incluso nella retta.

In tutti gli altri casi, la presenza dei famigliari e di altri visitatori non è ammessa nelle sale da pranzo durante la somministrazione dei pasti, tranne nelle ipotesi in cui vi sia preventiva autorizzazione da parte del Coordinatore della Struttura.

3.5 Comportamenti e rapporti interpersonali

Gli ospiti ed i parenti degli stessi devono tenere fra di loro e con il personale della Struttura rapporti di reciproco rispetto e comprensione e non devono assumere comportamenti tali da compromettere il regolare svolgimento della vita di comunità all'interno della Struttura e l'erogazione dei relativi servizi. La Direzione resta a disposizione degli ospiti per qualsiasi segnalazione di ogni eventuale carenza - di qualsiasi tipo - relativa ai servizi prestati dalla Struttura.

Resta inteso che, nei casi di incompatibilità grave dell'Ospite con la vita comunitaria (a scopo esemplificativo e non esaustivo: quando la sua permanenza nuoccia alla vita o alla salute degli altri ospiti, ovvero qualora le patologie dell'ospite raggiungano un livello di gravità tale da nuocere agli altri ospiti della residenza), ZAFFIRO e la Struttura potranno disporre l'immediata dimissione dell'Ospite, previa comunicazione scritta inviata anche al Contraente/Referente/Rappresentante.

In questi casi è fatto salvo il diritto di ZAFFIRO di recedere dal Contratto con effetto immediato previa semplice comunicazione all'Ospite e al Contraente/Referente/Rappresentante, predisponendo l'eventuale ricovero dell'Ospite presso altre strutture, anche ospedaliere, qualora ne ravvisi la necessità, ovvero attivando la procedura per le dimissioni in forma assistita dal Comune o dalla ASL competente.

L'Ospite è invitato al decoro ed all'igiene personale, per sé stesso e nel rispetto degli altri ospiti. Sono vietati all'Ospite tutti i comportamenti e gli atti, anche potenzialmente dannosi per sé e/o per altre persone e/o cose, nonché ogni comportamento non decoroso e civile ed, in particolare, è vietato:

- a) effettuare autonomamente cambi di posto letto e/o di Abitazione;
- b) utilizzare/installare mobili di proprietà dall'Ospite, salvo nel caso in cui tale utilizzo sia espressamente autorizzato dalla Struttura;
- c) lavare indumenti nel bagno dell'Abitazione;
- d) installare tende di qualsiasi modello senza l'autorizzazione della Direzione;
- e) stendere capi di biancheria alle finestre o nei locali comuni;
- f) porre vasi da fiori od altri oggetti sui davanzali o nei balconi senza l'autorizzazione della Direzione;
- g) utilizzare apparecchi rumorosi che possano dare disturbo ad altri ospiti;
- h) installare apparecchi di riscaldamento o di cottura di qualsiasi genere;
- i) tenere in camera cibi deteriorabili;
- j) detenere sostanze alcoliche;
- k) gettare acqua, immondizie od altro fuori dagli appositi siti o recipienti;

- l) versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- m) compiere atti che possono nuocere ai vicini di Abitazione, come sbattere porte, ecc.;
- n) asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- o) fumare in tutta la Struttura;
- p) portare animali all'interno della Struttura (salvo previa autorizzazione della Direzione in caso, ad esempio, di *Pet Therapy*).

4. SERVIZI DELLA STRUTTURA

La Struttura fornisce un servizio di assistenza socio-assistenziale e socio-sanitaria elaborato secondo un piano individualizzato e studiato, secondo la normativa vigente, dal personale di ZAFFIRO e dai professionisti interni e/o esterni, nonché sulla base della Documentazione, ove richiesto dalle norme applicabili.

4.1 I servizi

Il servizio di accoglienza ed ospitalità presso la Struttura consiste in:

- a) accoglienza alberghiera;
 - b) fornitura dei pasti di prima colazione, pranzo, spuntino e cena;
 - c) assistenza all'Ospite per gli spostamenti all'interno della Struttura se non autosufficiente, con gravi problemi di deambulazione;
 - d) igiene personale dell'Ospite, incluso la cura igienica di unghie e barba;
 - e) somministrazione, su espressa indicazione del MMG e/o del medico specialista, dei farmaci;
- (di seguito, i “**Servizi**”).

L'Ospite autorizza già fin d'ora la Direzione di Struttura a ricevere qualunque tipo di corrispondenza. Sarà cura dell'Ospite stesso, dei famigliari autorizzati e del rappresentante (ove presente), verificare e ritirare la corrispondenza in giacenza presso la Struttura.

Tutto quanto non espressamente incluso nell'elenco dei Servizi di cui al presente paragrafo rappresenta un servizio supplementare.

Il listino con tariffario dei servizi extra forniti dalla Struttura è disponibile presso la Reception unitamente al modulo di richiesta come da contratto di accoglimento.

4.2 Servizi all'Ospite resi da professionisti esterni

Qualora l'Ospite intendesse disporre di un'assistenza aggiuntiva rispetto a quella fornita dalla Struttura ed erogata da professionisti esterni, dovrà richiedere l'autorizzazione scritta della Direzione affinché sia consentito l'accesso alla Struttura ai professionisti esterni. La richiesta dovrà pervenire dall'Ospite ovvero dal Contraente/Rappresentante/Referente e dovrà essere trasmessa in forma scritta con indicazione di nome, cognome e indirizzo del professionista esterno, indicando altresì gli orari di accesso ed il periodo.

Resta espressamente inteso che in tali casi qualsiasi rapporto contrattuale e non sarà instaurato esclusivamente tra il professionista esterno e l'Ospite, il quale si assume in proposito ogni

responsabilità manlevando ZAFFIRO e la Struttura, che restano assolutamente estranee al rapporto. ZAFFIRO e la Direzione si riservano ogni più ampia facoltà di revocare in qualsiasi momento l'autorizzazione di cui sopra e, quindi, di negare l'accesso alla Struttura ai professionisti esterni senza che l'Ospite possa vantare diritti a qualsivoglia titolo.

4.3 Assistenza privata

La Direzione di Struttura si riserva di valutare eventuali richieste di assistenza privata per il proprio parente effettuate dal Contraente/Rappresentante/Referente, indicando le modalità ed i termini di accesso e presenza dell'assistente presso la Struttura.

Il Contraente/Rappresentante/Referente sottoscriverà, presso l'Ufficio reception, apposito modulo, col quale, in accordo col Coordinatore Infermieristico, verrà concordata l'attività a cui l'assistente sarà autorizzato all'interno della Struttura.

Qualora l'assistente dovesse interferire con le operazioni di cura in capo alla Struttura o qualora venissero rilevati effetti negativi sull'ospite o di disturbo al lavoro degli operatori, la Direzione si riserva la facoltà di limitare o interrompere l'assistenza dandone opportuna conoscenza ai famigliari di riferimento.

Nell'ipotesi in cui l'Ospite sia vittima di incidente durante l'accudimento dell'assistente (ed a causa di quest'ultimo), la Direzione della Struttura non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile.

Inoltre, nel caso in cui l'assistente recasse danno ad altri ospiti della Struttura o ad altri parenti visitatori, l'Ospite che si avvale dei servizi dell'assistente e il Contraente/Rappresentante/Referente si impegnano a tenere la Struttura manlevata ed indenne, a prima richiesta e senza eccezioni, rispetto a qualsiasi danno o richiesta di risarcimento del danno.

5. ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA E SOCIO-ASSISTENZIALE

5.1 Assistenza Medica

Il servizio di assistenza medica è prestato e garantito dal MMG e/o dal medico specialista scelti dall'Ospite.

5.2 Malattia dell'Ospite

Ferma restando la facoltà della Struttura e di ZAFFIRO di derogare a quanto segue in caso (a) di forza maggiore e (b) il MMG e/o il medico specialista abbiano dato indicazioni in tal senso, in caso di malattia dell'Ospite, valgono le seguenti regole:

- a) in caso di malattia in forma acuta e di breve decorso, l'Ospite riceverà le cure del caso presso la propria Abitazione nella Struttura;
- b) in caso di prolungarsi della malattia, così come in ogni caso di affezione che richieda assistenza ospedaliera, ovvero necessità di cure mediche specialistiche o di assistenza particolare, su giudizio del MMG e/o del medico specialista, sentito - ove possibile - il Contraente/Rappresentante/Referente, l'Ospite viene ricoverato in idoneo luogo di cura.

5.3 Assistenza infermieristica e socio-assistenziale

Fermi i Servizi di cui al precedente **paragrafo 4.1**, ove disposto dalla normativa applicabile e in linea

con quanto dalla stessa previsto, la Struttura fornirà all'Ospite assistenza infermieristica, riabilitativa e socio-assistenziale.

Oltre ai Servizi, la Struttura assicura gratuitamente il servizio di acquisto dei farmaci prescritti dal MMG e/o dal medico specialista scelti dall'Ospite, per conto dello stesso. Eventuali somme corrisposte dalla Struttura per l'acquisto dei farmaci prescritti (e/o degli ulteriori farmaci acquistati su richiesta dell'Ospite) saranno corrisposte a ZAFFIRO entro il quinto giorno del mese successivo.

La Struttura provvederà all'approvvigionamento regolare dei presidi per l'incontinenza. Qualora fosse necessario un quantitativo superiore rispetto a quello garantito all'Ospite dal Servizio Sanitario Nazionale/Regionale, la Struttura si farà carico di garantirne la quantità necessaria, addebitando successivamente i costi sostenuti all'Ospite.

Resta inteso che, ove l'Ospite, intendesse consegnare una fornitura di farmaci e/o presidi per l'incontinenza ulteriori, questi dovranno essere consegnati unicamente alla Direzione e mai direttamente nel reparto e/o nell'Abitazione dell'Ospite.

5.4 Periodi trascorsi fuori dalla Struttura

Gli ospiti - le cui condizioni psico-fisiche lo consentono - possono, nell'arco della giornata, liberamente allontanarsi dalla Struttura previa registrazione della sua assenza negli appositi registri conservati dal personale e/ dalla Direzione. La Direzione valuterà, in ogni caso, l'opportunità di avvisare il Rappresentante/Referente dell'allontanamento dell'Ospite.

Resta inteso che il personale della Struttura, fermi diversi provvedimenti emessi dall'Autorità Giudiziaria, non potrà limitare od impedire la libertà di movimento degli ospiti.

In ogni caso, qualora l'Ospite intendesse trascorrere un periodo di tempo fuori della Struttura, il Rappresentante/Referente si impegna a firmare una dichiarazione contenente l'impegno alla corretta somministrazione dei farmaci prescritti all'Ospite durante tutto il periodo di permanenza al di fuori della Struttura.