

# **REGOLAMENTO INTERNO**

*Residenza assistita "VILLA ORCHIDEA"*

## **Art. 1** **FINALITA'**

Scopo del presente regolamento è quello di disciplinare le norme di comportamento interne della Casa di Riposo "VILLA ORCHIDEA" al fine di favorire un rapporto di collaborazione tra la struttura e gli utenti e garantire agli ospiti un servizio adeguato alle loro esigenze.

## **Art. 2** **AMBITO DI APPLICAZIONE**

Il presente regolamento si applica nei confronti degli ospiti che frequentano la Casa di Riposo "VILLA ORCHIDEA" e dei loro familiari.

## **Art. 3** **INGRESSO DELL'OSPITE**

### **3.1. ASSEGNAZIONE DELLA STANZA**

L'ospite, nel momento in cui accetta l'ingresso in struttura, occupa il posto letto libero in quel momento. Quest'ultimo potrà essere cambiato per necessità di tipo sanitario in caso di miglioramento o aggravamento dello stesso ospite, per motivi di incompatibilità fra ospiti oppure per sopravvenute esigenze organizzative.

### **3.2. INDIRIZZI E RECAPITI TELEFONICI PARENTI**

Ai parenti viene richiesto di fornire il proprio indirizzo e recapiti telefonici per eventuali comunicazioni o emergenze; è opportuno pertanto che venga segnalata ogni variazione degli stessi e, in caso di assenza prolungata, venga comunicato un recapito sostitutivo.

### **3.3. INDICAZIONI PER IL SERVIZIO DI LAVANDERIA**

Prima dell'entrata in struttura, la direzione potrebbe concordare con l'Ospite o i familiari, in base al grado di autonomia, il corredo minimo necessario da consegnare per la permanenza in struttura.

Gli indumenti non ritenuti idonei in quanto vetusti, verranno annodati e consegnati al parente affinché provveda alla loro sostituzione.

La struttura non assume alcuna responsabilità per lo smarrimento o danneggiamento di indumenti.

### **3.4. OGGETTI DI VALORE**

L'ospite che entra in Casa di Riposo con oggetti di valore o denaro ne è responsabile in prima persona, in quanto la struttura non risponde per il loro furto o smarrimento. E' possibile richiedere alla direzione un servizio di custodia dedicato (vedi carta dei servizi).

## **Art. 4**

### **VISITE AGLI OSPITI**

#### **4.1. ORARI DI VISITA**

L'ingresso in Casa di Riposo è libero ma nel rispetto della tranquillità degli ospiti si consiglia di effettuare le visite dalle 08:00 alle 20:00.

I familiari, per rispetto nei confronti dell'ospite, devono uscire dalla stanza nel momento del cambio e dell'igiene alla persona, delle visite mediche e del rifacimento dei letti. Per motivi di sicurezza, è inoltre vietato intraprendere qualsiasi attività propria del personale infermieristico o socio sanitario.

Salvo eccezioni da concordare con la direzione, non è ammessa la permanenza in struttura dopo le ore 20:00.

#### **4.2. USCITE DEGLI OSPITI**

L'ospite può essere accompagnato all'esterno della struttura da familiari o amici previa comunicazione al personale.

Dalle ore 20:00 alle ore 8:00 gli ospiti non possono assentarsi dalla struttura, salvo preventivi accordi con la direzione.

#### **Art. 5**

#### **ORARIO DELLA DISTRIBUZIONE DEI PASTI**

Gli orari della distribuzione dei pasti sono i seguenti:

Colazione	07:00 – 09:00
Pranzo	12:00 – 13.00
Cena	17:30 – 19.00

#### **Art. 6**

#### **RAPPORTI CON IL PERSONALE**

L'assistenza medica, infermieristica ed assistenziale è fornita da personale specializzato. I rapporti tra il personale della Casa di Riposo e i familiari degli ospiti sono improntati al massimo rispetto e fiducia reciproca, si esprimono nelle forme di una corretta educazione e si svolgono in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Nel caso di eventuali inadempienze da parte del personale, l'ospite o i familiari devono astenersi dall'avanzare diretta contestazione al responsabile e segnalare il fatto direttamente alla direzione.

L'ospite e i familiari non possono pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di attività e non devono fare pressioni sul personale stesso per ottenere un trattamento di favore.

#### **Art. 7**

#### **NORME DI CONDOTTA DEGLI OSPITI**

L'ospite può:

- installare ed usare propri apparecchi audiovisivi, previa autorizzazione della direzione, purché il loro uso non arrechi disturbo agli altri ospiti;
- soggiornare liberamente nella stanza da letto ad esclusione dei periodi destinati

alla pulizia del locale;

- uscire, se le sue condizioni di salute lo permettono, dandone comunicazione al personale.

L'ospite:

- deve tenere un contegno civile e decoroso all'interno della struttura ed è tenuto a collaborare al fine di stabilire rapporti di reciproca fiducia;
  
- non può tenere nella propria stanza cibi deteriorabili: il personale è autorizzato a controllare gli armadi degli ospiti e a eliminare, in presenza dell'ospite, eventuali generi in grado di deteriorarsi;
- deve rientrare in struttura entro le ore 20:00 e dare pronta comunicazione in caso di ritardo;
- deve rispettare il riposo dei compagni di stanza, ponendo attenzione a non fare rumore e a non parlare a voce alta o tenere comportamenti di disturbo durante le ore considerate di riposo;
- deve tenere un comportamento corretto e rispettoso nelle relazioni con gli altri ospiti al fine di contribuire al buon clima della vita comunitaria;
- non deve opporsi all'igiene personale che viene effettuata dagli operatori socio sanitari nei tempi e nei modi stabiliti;
- non può tenere vasi e fiori o altri oggetti sui davanzali, qualora pericolosi;
- non può gettare rifiuti, oggetti o acqua fuori dalle finestre;
- non può fumare in stanza né negli altri spazi comuni.
- non può utilizzare alcuna apparecchiatura di tipo elettrico (termosifoni, stufette, grill, ecc.), se non previa autorizzazione della direzione.

I trasgressori sono tenuti al risarcimento degli eventuali danni causati.

## **Art. 8**

### **NORME DI CONDOTTA DEI FAMILIARI**

A garanzia delle condizioni di igiene, sicurezza e riservatezza degli Ospiti all'interno della struttura, i familiari devono attenersi alle seguenti norme di condotta:

1. All'interno della struttura sono vietati gli accessi non controllati in tutte le zone riservate al personale: ambulatorio, cucina, lavanderia, uffici, armadi dispensa, armadi biancheria e altri locali riservati.
2. Prima di entrare nelle stanze pluriletto per far visita ad un Ospite, è opportuno farne avviso al Personale in servizio. Qualora si trovi chiusa la porta della stanza, è doveroso bussare ed attendere.
3. È di fondamentale importanza la collaborazione di tutti nel rispettare le indicazioni mediche per quanto riguarda diete particolari (es. dieta per diabetici).
4. Durante la distribuzione dei pasti è consigliabile non affollare la sala mensa. È opportuno che le persone che non sono direttamente impegnate ad imboccare l'ospite, evitino le visite in tali orari.
5. Per una più efficace sorveglianza, al termine del pasto è necessario che gli Ospiti rimangano raccolti in un unico luogo (sala ristorazione) fino al momento della messa a letto da parte degli personale.
6. Gli alimenti e le bevande portate agli ospiti dall'esterno devono essere confezionati (confezione integra) e muniti di etichette.
  
7. Al fine di evitare la conservazione non controllata di cibi e bevande nei comodini e negli armadi degli Ospiti, si consiglia di portare loro solo cibi e bevande monoporzione a lunga conservazione (ad esempio bottiglie da mezzo litro, brick da 250 ml, biscotti monoporzionati etc.). I prodotti deperibili (es. yogurt, formaggi, gelati etc.) tenuti fuori dal frigorifero devono essere consumati entro 3 ore dalla consegna, per cui il personale della struttura è autorizzato alla eliminazione di tali prodotti qualora lo ritenga opportuno per prevenire problematiche igienico-sanitarie.  
Si raccomanda di escludere, di norma, i prodotti contenenti panna o creme.

## **Norme igieniche generali a cui attenersi prima di procedere ad imboccare gli ospiti**

### **Lavarsi le mani**

Le mani sono una fonte primaria di contaminazione, quindi devono essere ben lavate ed asciugate immediatamente prima di imboccare; utilizzare comunque sempre i guanti monouso.

### **Contenere possibili contaminazioni**

Mantenere una debita distanza dal carrello delle vivande.

### **Essere consapevoli del proprio stato di salute**

In caso di sintomi di una qualsiasi indisposizione è bene astenersi dall'imboccare gli Ospiti.

Per ogni dubbio rivolgersi alla direzione.

## **Art. 9**

### **ASSISTENZA PERSONALE AGLI OSPITI**

Su richiesta dell'ospite o dei familiari è consentita l'assistenza personalizzata (a cura degli interessati)

L'assistenza può essere:

Permanente (l' Ospite dispone di un'assistente personale)

Occasionale (l'Ospite viene a trovarsi in una situazione di particolare difficoltà per motivi di salute)

1. I familiari o gli assistenti personali, prima di prendere iniziative particolari, dovranno consultare il personale responsabile. (Medico, infermiere Professionale, direzione)
2. Gli orari/tempi di assistenza dovranno sempre essere concordati con la direzione e il personale, in quanto diretti responsabili del regolare svolgimento di tutte le attività erogate agli Ospiti.
3. In caso di richieste assistenziali concomitanti, sarà il personale in servizio, dopo una rapida analisi dei bisogni, a stabilire le priorità.

4. Ai familiari e agli assistenti personali è tassativamente vietato entrare in ambulatorio in assenza di personale.

#### **Art. 10**

#### **DIMISSIONI ED ALLONTANAMENTO DELL'OSPITE**

La direzione può decidere le dimissioni dell'ospite, qualora questi o il familiare referente:

- tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria (es. aggressioni fisiche o verbali con altri ospiti, non rispetto degli orari, ecc.);
- commetta gravi infrazioni al regolamento interno;
- sia in condizioni fisiche o mentali tali da non poter essere in alcun modo assistito;
- sia moroso del pagamento della retta da oltre un mese;

#### **Art. 11**

#### **LA CORRISPONDENZA**

Per gli ospiti che sono in grado di collaborare, la posta verrà consegnata personalmente, per gli altri si farà riferimento ai familiari. Solo per corrispondenza importante (raccomandate, comunicazioni dalla prefettura, cartelle esattoriali, ecc) la direzione provvederà a contattare al più presto i familiari.

#### **Art. 12**

#### **INFORMAZIONI**

Per tutte le informazioni, i signori familiari possono rivolgersi alla direzione.

**Orchidea srl**  
*Dr. Marco Magro*  
*Dr.ssa Francesca Formica*