

**Orari di visita:** La struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 21.00.

L'ospite può ricevere visite di parenti ed amici in numero e condizioni tali da rispettare la sensibilità e la tranquillità degli altri ospiti. Le visite non devono essere di ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso la struttura e non devono arrecare disturbo al riposo degli altri ospiti, soprattutto se tali visite avvengono all'interno delle camere.

Per motivi organizzativi e per garantire la privacy degli ospiti stessi, l'accesso ai nuclei della Residenza deve essere effettuato nei seguenti orari:

dalle 9,30 alle 12,30 e dalle 15,30 alle 19,30 (salvo casi eccezionali).

Durante l'orario della distribuzione dei pasti (fascia oraria 11.15-12.30 per il pranzo e 17.15-18.30 per la cena) è ammessa in reparto la sola presenza dei familiari che imboccano i loro cari.

E' sempre vietato l'ingresso nelle camere durante le operazioni di riordino e le attività sanitarie.

**Denaro ed oggetti di valore:** si consiglia di non tenere con sé oggetti di valore e/o grosse somme di denaro. Nessuna responsabilità può essere addebitata alla struttura in caso di ammanchi.

**Vestiario:** l'ospite deve disporre di un corredo personale adeguato alle sue necessità.

Ogni capo di abbigliamento deve essere contrassegnato da una etichetta con cognome dell'ospite. L'Amministrazione non è tenuta a rimborsare spese per eventuale smarrimento, deterioramento o distruzione dei capi di abbigliamento.

**Uscite dalla struttura:** per le uscite prolungate è necessario avere il permesso del medico curante; per quelle brevi è sempre necessaria l'autorizzazione dell'Infermiere di turno sottoscritta dall'accompagnatore (*M01-PRTO07 Permesso Uscita Ospite*).

**Trasferimenti di reparto:** nel caso in cui il medico, confrontandosi con l'équipe socio-sanitaria (parere espresso in UOI), ritenga inidoneo l'inserimento di un ospite in un determinato reparto e si ravvisi la necessità di un suo trasferimento si procede ad esso su preventiva e motivata informazione ai familiari.

**Dimissioni dell'ospite:** l'ospite che desidera lasciare la Residenza deve darne comunicazione scritta al Servizio Sociale con preavviso di almeno 10 giorni.

L'ospite può venire dimesso dalla Residenza in caso di:

- incompatibilità con la vita comunitaria;
- accertata carenza di volontà espressa dall'ospite cosciente circa la sua permanenza;
- inopportunità della permanenza sotto il profilo psico-sanitario;
- morosità nel pagamento anche di una sola mensilità di retta o di parte di essa.

**Ricoveri ospedalieri:** in caso di ricovero ospedaliero l'ospite mantiene il posto letto, salvo espressa rinuncia per iscritto. La retta viene pagata come segue:

1. Per i primi 10 giorni di ricovero ospedaliero - calcolati escludendo il primo giorno di ricovero e quello delle dimissioni – la retta è pagata integralmente.
2. Dall'undicesimo giorno di ricovero compreso e per i successivi 19 giorni la retta viene scontata del 10%.
3. Successivamente la retta viene scontata del 25%.

**Assenza dell'ospite dalla struttura per ferie e permessi:** in caso di assenza dell'ospite dalla struttura per ferie e permessi la Residenza addebiterà la retta globale (alberghiera + rimborso ULSS) per i giorni di assenza con una riduzione del 10%.

**Assistenza privata:** su richiesta la Residenza permette all'ospite la presenza di un'assistente privata personale. Il familiare deve rivolgersi alla Coordinatrice di Reparto per la documentazione e autorizzazione.

L'assistente privata autorizzata dal familiare deve rispettare il "*ALL11 Regolamento interno assistenza privata ospiti*" ed impegnarsi a far partecipare l'ospite alle varie attività programmate, rispettando le indicazioni sanitarie, sociali e assistenziali elaborate dall'equipe interna.

Per motivi organizzativi e per garantire la privacy degli ospiti stessi, l'accesso ai nuclei della Residenza da parte delle assistenti private deve essere effettuato nei seguenti orari:  
dalle 9,30 alle 12,30 e dalle 15,30 alle 19,30 (salvo casi eccezionali).

**Divieto di fumo:** in tutti i locali della Residenza vige il divieto di fumo; non sono presenti locali attrezzati per fumatori.

**Divieto di introduzione animali domestici:** è vietato l'ingresso di animali domestici di qualsiasi tipo all'interno dei nuclei della Residenza. Il divieto è rimosso per le aree comuni esterne ai reparti.

### Altre note informative

- E' opportuno che i parenti, i conoscenti e gli assistenti privati dell'ospite, che lo assistono durante i pasti, si conformino alle indicazioni dell'infermiere di reparto, che verificherà la loro idoneità a tale assistenza.
- Solo gli operatori della Residenza sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli ospiti (pannoloni, garze, fasce e quant'altro necessario).
- E' assolutamente vietato avvicinarsi al carrello delle vivande durante la dispensa.
- E' vietato portare agli ospiti cibi deteriorabili o vietati per la patologia.
- Non è possibile tenere nella dispensa comune o in frigorifero cibi personali.
- E' assolutamente vietato somministrare o portare medicinali (anche omeopatici).
- Non è consentito l'accesso alla cucina, ambulatorio, magazzino di reparto, senza il consenso del personale.

### I DIRITTI E I DOVERI DELL'OSPITE

La Carta dei Diritti dell'Anziano, riconosce all'anziano il diritto a mantenere la propria individualità e libertà.

In particolare si elencano di seguito alcuni diritti e doveri:

#### L'ospite ha diritto:

- ad essere rispettato e ad essere chiamato con il proprio nome;
- ad essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno;
- ad una assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;
- a consumare i pasti seduto a tavola, quando il suo stato di salute lo consenta;
- a utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- a essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono sul suo corpo;

- a essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione;
- a ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore;
- a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;
- a vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy;
- a ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nell'igiene personale;
- a non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma a essere sempre considerato una persona.

### **L'ospite e i familiari hanno il dovere di:**

- assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti e di tutto il personale;
- collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e dirigenziale della Residenza;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche dell'ospite;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume, telefonino, ecc.);
- rispettare il riposo giornaliero degli ospiti.