



# SILVER AGE

*Alloggi Protetti*



Alloggio protetti, con finalità di casa albergo e social house  
nelle unità abitative disponibili in Via Marche Campobasso

## REGOLAMENTO DI SERVIZIO

## INDICE

<b>1.</b>	<b><u>OGGETTO E DIFFUSIONE DEL REGOLAMENTO</u></b> .....	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b><u>DISPOSIZIONI GENERALI</u></b> .....	<b>4</b>
2.1.	<u>Caratteristiche degli Alloggi Protetti</u> .....	4
2.2.	<u>Ospiti e criterio preferenziale</u> .....	4
2.3.	<u>Finalità ed obiettivi della <i>Struttura</i></u> .....	4
<b>3.</b>	<b><u>SERVIZI OFFERTI</u></b> .....	<b>5</b>
3.1.	<u>Alloggio abitativo</u> .....	5
3.2.	<u>Utilizzo spazi comuni</u> .....	5
3.3.	<u>Servizio guardaroba, lavanderia e pulizia</u> .....	5
3.4.	<u>Organizzazione attività ludiche e culturali interne</u> .....	5
3.1.	<u>Animazione e attività fisica quotidiana</u> .....	5
3.2.	<u>Assistenza tutelare e amministrativa</u> .....	6
3.3.	<u>Vigilanza e portierato</u> .....	6
3.4.	<u>Manutenzione alloggi e struttura</u> .....	6
3.5.	<u>Trasporti e navetta</u> .....	6
3.6.	<u>Servizio di acquisto settimanale alimenti</u> .....	6
3.7.	<u>Servizi informatici e informativi</u> .....	6
3.8.	<u>Supporto e assistenza psicologica</u> .....	6
3.9.	<u>Visita Geriatrica periodica</u> .....	7
3.10.	<u>Telesoccorso telefonico h24</u> .....	7
<b>4.</b>	<b><u>SERVIZI ACCESSORI</u></b> .....	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b><u>RUOLI E PROFESSIONISTI CHE OPERANO NELLA STRUTTURA</u></b> .....	<b>8</b>
<b>6.</b>	<b><u>CRITERI E MODALITA' PER L'AMMISSIONE</u></b> .....	<b>9</b>
<b>7.</b>	<b><u>RETTE</u></b> .....	<b>10</b>

<b>8.</b>	<b><u>MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA</u></b> .....	<b>11</b>
8.1.	<u>Inserimento</u> .....	11
8.2.	<u>Appartamenti</u> .....	11
8.3.	<u>Parti e servizi comuni</u> .....	11
8.4.	<u>Responsabilità civile</u> .....	12
8.5.	<u>Sicurezza e gestione delle emergenze</u> .....	12
8.6.	<u>Norme generali di comportamento</u> .....	12
8.7.	<u>Diritti e doveri degli Ospiti</u> .....	12
8.8.	<u>Elargizioni volontarie</u> .....	13
<b>9.</b>	<b><u>CESSAZIONE</u></b> .....	<b>13</b>
<b>10.</b>	<b><u>INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE</u></b> .....	<b>14</b>
<b>11.</b>	<b><u>TUTELA E GESTIONE DEI DATI PERSONALI</u></b> .....	<b>15</b>
<b>12.</b>	<b><u>PRIMA VERIFICA DEL REGOLAMENTO</u></b> .....	<b>15</b>
	<u>ALLEGATO 1 Rette</u> .....	16
	<u>ALLEGATO 2 Listino servizi accessori</u> .....	16

## **1. OGGETTO E DIFFUSIONE DEL REGOLAMENTO**

Il presente regolamento si prefigge, per gli Alloggi Protetti di Via Marche - Campobasso (di seguito "*struttura*") di:

- definire i caratteri generali, gli obiettivi e le finalità della struttura;
- definire la natura della struttura e le modalità di funzionamento;
- regolare il funzionamento della struttura e dei servizi a disposizione dell'Ospite

Ad ogni persona interessata ad usufruire della struttura prima dell'ingresso viene fatta prendere visione del regolamento e consegnata una copia, allo scopo di farne conoscere i servizi e le relative regole. Gli Alloggi Protetti non hanno valenza sociosanitaria, bensì valenza sociale e sono in possesso di autorizzazione al funzionamento rilasciata dal comune di Campobasso.

## **2. DISPOSIZIONI GENERALI**

### **Caratteristiche degli Alloggi Protetti**

Gli Alloggi Protetti si pongono come struttura di tipo residenziale destinata ad accogliere, in via temporanea o definitiva, anziani autosufficienti che si trovano in una o più delle seguenti condizioni:

- abitazione non adeguata;
- condizioni di solitudine;
- difficoltà nella gestione di alcune azioni quotidiane (gestione acquisti, giornata alimentare, utilizzo farmaci etc.);
- disagio psico-sociale;
- ridotti bisogni assistenziali.

È costituita da un complesso di appartamenti dotati di servizi autonomi: soluzioni abitative innovative, studiate per contribuire al miglioramento della qualità della vita dell'anziano. L'obiettivo è di riconoscere all'anziano il diritto all'autonomia e un luogo in cui vivere in compagnia, offrendo un sistema di servizi integrato con il territorio in un ambiente più idoneo rispetto al domicilio, con la presenza di comfort, attrezzature e in assenza di barriere architettoniche.

Gli Alloggi Protetti ha valenza sociale con 35 (trentacinque) posti letto complessivi suddivisi in 20 appartamenti completamente arredati. Ogni unità abitativa si compone di ingresso-soggiorno-cucina, camera da letto e bagno.

### **Ospiti e criterio preferenziale**

Beneficiari della struttura sono gli anziani in condizioni di autosufficienza psico-fisica che, pur non richiedendo particolare protezione sociale e sanitaria, hanno necessità di soluzioni abitative in ambiente che consenta loro maggiore sicurezza e migliore qualità di vita. Possono essere ospitate persone provenienti da qualunque comune, ma è previsto un criterio preferenziale per i soggetti residenti nel Comune di Campobasso da almeno due anni.

La permanenza nella *Struttura* può essere sia a carattere temporaneo che permanente.

### **Finalità ed obiettivi della Struttura**

La *Struttura* opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione dell'Ospite e dei loro familiari alla vita comunitaria. Garantisce all'Ospite una vita comunitaria autogestita, ma che al tempo stesso favorisce la reciproca solidarietà. Mira a favorire il mantenimento dell'autosufficienza, stimolando l'Ospite a svolgere autonomamente una serie di utilità e di occupazioni quotidiane e al tempo stesso favorisce l'integrazione sociale. Accoglie inoltre, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni o singoli) che la Direzione integrerà nei propri programmi di intervento di socializzazione.

### **3. SERVIZI OFFERTI**

La *Struttura* fornisce agli Ospiti i servizi elencati di seguito e compresi nella retta mensile:

#### **Alloggio abitativo**

La *Struttura* offre per sua natura una soluzione residenziale costituita da un appartamento composto da ingresso/soggiorno/cucina, camera da letto e bagno. L'appartamento è completo di tutti gli arredi necessari agli ospiti per condurre la propria vita in perfetta autonomia (camera da letto, parete cucina con piano cottura ad induzione, , frigorifero, TV ecc.).

Ogni alloggio è dotato di impianto di riscaldamento, acqua, illuminazione e dispone di un accesso a Internet tramite il WIFI della struttura. Ogni unità abitativa è, inoltre munita di sistema di chiamata per le emergenze.

Nessun costo è dovuto dagli ospiti per i servizi sopra elencati né a titolo di quota fissa né a titolo di consumo essendo gli stessi compresi nella retta mensile.

La Direzione della struttura ha facoltà di trasferire l'ospite in un alloggio diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni fisiche dell'ospite.

L'ospite è tenuto a:

- a) osservare le regole d'igiene dell'alloggio;
- b) mantenere in buono stato gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate e garantire la perfetta utilizzazione, aderendo a tutte le richieste della Direzione;
- c) segnalare alla Direzione e l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio.

L'ospite è tenuto a risarcire i danni provocati per propria incuria o trascuratezza o colpa.

Nel caso di assenza prolungata dell'ospite la chiave dell'alloggio dovrà essere consegnata al personale designato dalla direzione.

E' fatto divieto di ospitare nel proprio alloggio anche solo per una notte altre persone, qualunque sia il legame di parentela e di amicizia con l'ospite; eventuali eccezioni alla presente norma possono essere autorizzate solo dalla direzione.

#### **Utilizzo spazi comuni**

All'interno della struttura sono presenti delle aree comuni, quali la sala TV, la sala ricreativa, la palestra, il cui utilizzo è gratuito per gli ospiti nel rispetto degli orari prestabiliti di accesso. Gli ospiti possono usufruirne a loro piacimento nel rispetto del buon senso e delle regole del vivere comune.

#### **Servizio guardaroba, lavanderia e pulizia**

Al momento dell'accesso in struttura è fornita agli ospiti la biancheria da tavola, da letto e da bagno.

È previsto il cambio settimanale o con maggior frequenza qualora se ne ravvisa l'esigenza.

È previsto inoltre, con cadenza settimanale la pulizia degli appartamenti dell'Ospite.

La pulizia degli spazi comuni avviene invece con cadenza giornaliera.

All'interno della struttura è presente un locale lavanderia dotato di lavatrici ed asciugatrici che gli Ospiti possono utilizzare per il lavaggio dei loro capi di abbigliamento personale ed intimo, ovviamente nel rispetto degli orari prestabili e secondo le regole dettate dalla Struttura.

#### **Organizzazione attività ludiche e culturali interne**

È finalizzata al mantenimento delle capacità espressive e relazionali attraverso progetti mirati di socializzazione, intrattenimento, valorizzazione delle biografie individuali e di supporto alla creatività compatibili con le condizioni psicofisiche di ciascun Ospite. Le attività organizzate negli spazi comuni situati al piano terra sono programmate con cadenza settimanale e il programma affisso nella bacheca. Anche in questo caso nessun costo a nessun titolo è dovuto dagli Ospiti della struttura per la loro partecipazione a tali attività.

#### **Animazione e attività fisica quotidiana**

Gli animatori presenti in Struttura organizzano un ricco programma di animazione giornaliera in gruppo (tornei di carte, dama, tombolate, lettura libri, lettura quotidiani, serate a tema, serate musicali, cabaret, feste compleanno, laboratori di decoupage ecc).

Particolare attenzione è posta all'interno della Struttura al benessere fisico dell'Ospite. Gli stessi, infatti, hanno la possibilità di seguire, direttamente presso la Palestra interna, le lezioni di ginnastica dolce, attraverso personale specializzato, utili al lavoro cardiovascolare, alla postura corretta, al mantenimento del tono muscolare complessivo, al recupero di mobilità, soprattutto a carico della schiena e degli arti.

#### **Assistenza tutelare e amministrativa**

È tesa sia alla cura che alla protezione complessiva della persona e prevede assistenza agli Ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane e lo stimolo all'utilizzo delle proprie capacità residue per il mantenimento delle autonomie residue o acquisite con interventi mirati. È prevista inoltre una assistenza di tipo amministrativa per aiutare l'Ospite nelle interazioni con gli enti territoriali.

#### **Vigilanza e portierato**

È assicurato un servizio di portierato con funzione di vigilanza e controllo della struttura e di regolamentazione degli accessi tutti i giorni feriali dell'anno, dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Il sabato e la domenica il servizio è garantito dalle ore 9.00 alle ore 12.00. Negli altri orari è comunque previsto un servizio di reperibilità.

#### **Manutenzione alloggi e struttura**

La manutenzione degli alloggi (ivi compresi gli arredi) e della struttura, ordinaria o straordinaria, che sia è compresa nella retta mensile. È compresa nella retta anche la pulizia delle aree comuni, interne o esterne, degli spazi verdi e di tutte le spese connesse alla loro fruizione (riscaldamento, elettricità, pulizia, ecc.)

#### **Trasporti e navetta**

È attivo un servizio navetta da e verso il Centro della città e verso le aree commerciali due volte al giorno negli orari che saranno definiti secondo le esigenze dell'Ospite.

#### **Servizio di acquisto settimanale alimenti**

Settimanalmente gli Ospiti possono consegnare in portineria l'elenco dei prodotti alimentari e non di cui necessitano. La struttura provvede all'acquisto degli stessi e al recapito nell'appartamento dell'Ospite. Il servizio è gratuito, il costo dei prodotti è a carico dell'Ospite.

#### **Servizi informatici e informativi**

Nella struttura sono attive due postazioni pc con accesso ad Internet. La fruizione delle stesse può avvenire negli stessi orari di portierato. Sono disponibili per la consultazione degli Ospiti due quotidiani nazionali scelti tra quelli di interesse per gli stessi. In tutta la struttura è attivo un servizio di WI-FI gratuito.

#### **Supporto e assistenza psicologica**

Per sostenere gli Ospiti che accedono alla Struttura e i loro familiari è previsto un servizio di supporto e assistenza psicologica volto a sostenerli nel delicato momento dell'inserimento, nella fase di ambientamento e successivamente di convivenza e adattamento alla struttura. Inoltre, il servizio è a disposizione dell'Ospite e dei loro familiari ogni volta in cui essi lo desiderino o se ne ravvisi la necessità.

#### **Visita Geriatrica periodica**

Per tutti gli Ospiti della struttura è prevista una visita Geriatrica periodica per verificare lo stato di salute generale degli stessi. Durante la visita geriatrica, il medico può ricorrere ad alcuni test per verificare memoria, capacità cognitive, ambientali e relazionali del paziente e valutare la risposta ai singoli stimoli, sia fisici che intellettuali.

#### **Telesoccorso telefonico h24**

Durante la permanenza presso la Struttura, l'Ospite in caso di necessità e/o urgenza ha la possibilità di contattare, attraverso un collegamento telefonico, una Centrale di emergenza attiva 24 ore su 24, che si occuperà dei bisogni e delle esigenze dell'Ospite e in caso di emergenza avvierà tutte le misure necessarie alla gestione della situazione (Medico di Medicina Generale, 118, Parenti ecc).

#### **4. SERVIZI ACCESSORI**

L'obiettivo della Struttura è quello di facilitare la vita dell'Ospite e pertanto oltre ai servizi compresi nella retta mensile sono previsti tutta una serie di servizi accessori che sono offerti agli Ospiti ad un prezzo calmierato. I servizi sono di seguito descritti, mentre il costo è indicato nell'allegato 2 e comunque affisso nella bacheca della struttura.

##### **a) Ristorazione**

Quotidianamente gli Ospiti possono decidere di avvalersi del servizio di ristorazione offerto dalla struttura. E' sempre affisso in bacheca il menù settimanale. Gli Ospiti entro le ore 9 del giorno stesso possono ordinare separatamente pranzo e cena. Il pasto, servito in contenitori ermetici, è servito entro le ore 13:00 per il pranzo ed entro le 20:00 per la cena.

##### **b) Servizio di lavanderia dei capi personali e biancheria intima**

Come evidenziato al punto 3.3. è a disposizione dell'Ospite un locale lavanderia e stireria. Gli Ospiti possono richiedere il lavaggio, il rammendo e la stiratura dei loro capi di abbigliamento personale ed intimo (escluso lavaggio a secco).

##### **c) Servizio di trasporto e accompagnamento**

Gli Ospiti che necessitano di essere accompagnati all'esterno della *Struttura* per esigenze personali possono prenotare con almeno 24 ore di anticipo il servizio. Trattasi di una vera e propria assistenza durante tutta l'attività che gli Ospiti intendono svolgere, al fine di assisterli nella realizzazione della stessa.

Il servizio è garantito negli stessi orari in cui è previsto il servizio di portierato. Negli altri orari il personale della struttura si occupa comunque di organizzare tale servizio tramite soggetti terzi.

##### **d) Servizio di parrucchiere - barbiere - estetista - podologo**

L'obiettivo della Struttura è quello di favorire la socializzazione anche attraverso la fruizione di servizi esterni. Qualora però le esigenze dell'Ospite lo richiedano è garantito un servizio di parrucchiere - barbiere - estetista - podologo tramite operatori esterni convenzionati che su richiesta si recano presso la struttura per l'erogazione degli stessi.

##### **e) Servizio di bar**

Nelle aree comuni e in occasioni di eventi organizzati dalla struttura, gli Ospiti della struttura ed eventuali loro invitati possono usufruire di un servizio bar organizzato per l'occasione.

##### **f) Organizzazione gite, incontri ed eventi**

Per rendere più dinamica la vita nella Struttura e per mantenere vivi e stimolare gli interessi dell'Ospite, è prevista l'organizzazione di gite, visite a Musei, pellegrinaggi, partecipazioni a rappresentazioni teatrali e cinematografiche, incontri ed eventi a cui gli Ospiti possono partecipare anche insieme ai loro familiari.

##### **g) Cura e igiene della persona**

Attraverso personale qualificato, come Operatori Socio Sanitari, gli ospiti possono usufruire di prestazioni e sostegno materiale per il mantenimento e la cura d'igiene della persona. Servizi, modalità di esecuzione e costi saranno concordati direttamente con la direzione.

##### **h) Assistenza infermieristica**

Attraverso infermieri professionali, gli Ospiti possono usufruire di prestazioni di tipo infermieristiche (misurazione dei parametri vitali, medicazioni, prelievi ematochimici ecc.).

#### **5. RETTE**

Sono compresi nella retta tutti i servizi indicati al capitolo 3 del presente regolamento. Sono invece soggetti a tariffazione secondo l'allegato 2 i servizi accessori di cui al capitolo 4 nel caso di utilizzo degli stessi.

Il pagamento della retta deve avvenire entro il giorno 5 del mese di riferimento, mentre l'eventuale corrispettivo per l'utilizzo dei servizi accessori deve essere pagato insieme con la retta del mese successivo a quello di utilizzo.

Sono a carico dell'ospite tutte le spese non espressamente previste al capitolo 3 del presente regolamento.

In caso di particolari condizioni relative all'ospite la Direzione potrà valutare una riduzione della retta per il tempo in cui perdurano le suddette condizioni.

In applicazione delle norme vigenti, la Struttura rilascia annualmente, le attestazioni fiscali concernenti il pagamento delle rette.

## **6. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**

Nel modello organizzativo della *Struttura*, la Optima per il tramite del proprio personale è l'interlocutore per l'Ospite e suoi familiari per tutti gli aspetti relativi al funzionamento della struttura.

Operano all'interno della Struttura le seguenti figure professionali:

- Direttore della struttura/Assistente Sociale
- Animatori
- Fisioterapisti/Osteopati
- Personale ausiliario

Secondo le esigenze e/o le necessità la struttura si potrà avvalere di altre figure professionali (es psicologo) al fine di garantire un adeguato supporto assistenziale agli ospiti.

## **7. CRITERI E MODALITA' PER L'AMMISSIONE**

### **a) Ammissione**

L'ammissione alla struttura avviene attraverso la presentazione preliminare di una domanda di ammissione e la compilazione della scheda personale nella quale il soggetto richiedente dichiara

- la condizione sociale propria e di un eventuale altro componente il nucleo familiare;
- la propria situazione di autosufficienza;
- la capacità economica.

Tra tutti i richiedenti viene stilata una graduatoria secondo la data di presentazione della domanda. Costituiscono titolo preferenziale:

- la residenza nel comune di Campobasso da almeno due anni;
- la disponibilità a condividere l'alloggio con altro ospite dello stesso sesso in caso di richieste fatte da persone singole.

Mensilmente, o prima qualora ci siano posti vacanti, viene stilata la graduatoria e gli interessati sono invitati al colloquio preliminare.

### **a) Colloquio preliminare**

Prima dell'effettivo ingresso nella struttura, è previsto un colloquio preliminare per definire tempi e modalità dell'inserimento e scambiare tutte le informazioni necessarie per garantire l'adeguata accoglienza ed assistenza al nuovo Ospite. Nel colloquio sono illustrati il funzionamento, le caratteristiche e l'organizzazione degli spazi della Struttura, i servizi offerti, le norme alle quali si devono attenere gli Ospiti e i familiari.

Durante il colloquio preliminare è consegnata all'Ospite e/o ai suoi familiari copia del presente regolamento atto a fornire le informazioni essenziali sui servizi offerti e le norme di comportamento da rispettare. La mancata accettazione e firma del regolamento costituisce causa di inammissibilità alla struttura.

## **8. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA**

### **Ammissione**

Al momento dell'effettivo inserimento l'Ospite è tenuto a presentare: Carta di Identità non scaduta, Tessera Sanitaria e breve anamnesi a cura del medico curante a dimostrazione della propria autosufficienza.

L'Ospite entra nella Struttura il giorno concordato con la direzione. Dopo la prima ambientazione le varie figure professionali si presenteranno al nuovo Ospite predisponendo le valutazioni necessarie per una adeguata e personalizzata assistenza. Allo stesso sono illustrate le norme relative alla sicurezza e alla gestione delle emergenze (piano di evacuazione, ecc..)

## **Appartamenti**

Al momento dell'ammissione è assegnato un appartamento disponibile nella struttura. Nel curare l'inserimento del nuovo Ospite nella camera sarà data la giusta attenzione a mantenere i legami affettivi con la propria casa di origine, garantendo ad ognuno la possibilità di personalizzare l'ambiente con micro-arredi, fatta salva la verifica da parte dell'ufficio di direzione della Struttura in merito alla compatibilità con le esigenze di sicurezza e con le normative vigenti ed al rispetto delle esigenze altrui.

L'Ospite è tenuto a mantenere in buono stato l'alloggio assegnato e a segnalare tempestivamente eventuali guasti degli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione.

È fatto divieto di introdurre negli appartamenti attrezzature (stufette, phon, abat-jour, fornelli, ecc) e animali domestici, anche di piccola taglia, se non previa autorizzazione da parte della direzione della Struttura.

È fatto divieto di ospitare negli appartamenti, nelle ore notturne, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela ed amicizia con l'Ospite; eventuali eccezioni alla presente disposizione dovranno essere autorizzate espressamente dall'ufficio di direzione della Struttura.

È fatto divieto di disturbare gli altri Ospiti della Struttura con suoni o rumori che fuoriescano dal proprio alloggio.

È consentito al personale di servizio di entrare nella camera per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni.

## **Parti e servizi comuni**

L'Ospite ha il diritto di uso delle parti e dei servizi comuni della struttura, attenendosi alle norme generali di condotta contenute nel presente regolamento e alle regole proprie di ciascun ambiente all'interno della struttura ed ivi esposte.

## **Responsabilità civile**

La struttura non si assume alcuna responsabilità di carattere civile o penale, in merito a fatti che possano insorgere a causa di:

- scorretti comportamenti personali dell'Ospite o dei loro visitatori
- per incidenti dovuti alle cose proprie dell'Ospite.

La struttura non si assume alcun tipo di responsabilità civile, penale o assicurativa per furto o incendio per le cose di proprietà dell'Ospite lasciate incustodite.

## **Sicurezza e gestione delle emergenze**

Per la salvaguardia della sicurezza fisica dell'Ospite, dei lavoratori e dei visitatori nella struttura è stato predisposto il Piano di Sicurezza ed Evacuazione.

Il Piano è affisso nella bacheca all'ingresso principale della struttura e il personale della stessa è a disposizione per informazioni e chiarimenti.

## **Norme generali di comportamento**

La Struttura è una struttura aperta al territorio, alla comunità locale, al volontariato previo rispetto del presente regolamento. Le visite dei familiari e dei visitatori in genere sono pertanto consentite sia nelle ore antimeridiane che pomeridiane, salvaguardando, comunque, il diritto alla riservatezza ed al riposo dell'Ospite, nonché il lavoro degli operatori, secondo gli orari fissati dalla Direzione. Durante la permanenza in struttura, i visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e della riservatezza degli Ospiti nel loro complesso.

Durante la permanenza in struttura i parenti e /o visitatori dovranno evitare tutto ciò che può arrecare disturbo alla comunità. In particolare, sono tenuti:

- al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e civile convivenza e della riservatezza degli Ospiti nel loro complesso.
- a rispettare le norme generali di condotta contenute nel presente regolamento e le regole proprie di ciascun ambiente all'interno della struttura ed ivi esposte.

Altresì non devono essere di intralcio allo svolgimento delle attività sociali, rispettando le indicazioni del personale, in merito a quanto possa avere impatto diretto sulla gestione dell'Ospite.

Nel caso in cui i familiari adottino in modo reiterato comportamenti non idonei o comunque non

rispettino le indicazioni del personale della Struttura creando disagio e disturbo, saranno presi i provvedimenti ritenuti dalla Struttura necessari al fine di salvaguardare il benessere dei soggetti ospitati nonché l'organizzazione del lavoro

In circostanze particolari, concordate con la direzione, i parenti potranno intrattenersi nella struttura anche al di fuori degli orari generali previsti per il pubblico.

I familiari, le organizzazioni rappresentative degli utenti e delle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini possono inoltrare alla Direzione eventuali osservazioni, segnalazioni di disservizio, opposizioni, denunce o reclami che devono essere sollecitamente esaminati informando gli interessati sull'esito degli stessi non oltre 15 giorni dalla ricezione.

In tutta la struttura non è consentito fumare.

### **Diritti e doveri dell'ospite**

L'Ospite ha diritto di richiedere che venga assicurata la presenza del proprio medico di fiducia, il cui accesso alla struttura deve essere in ogni forma favorito.

Sono inoltre facilitati i contatti dell'Ospite con parenti ed amici, nel rispetto delle norme generali che regolano l'accesso al pubblico alla Struttura.

L'Ospite è tenuto ad osservare il presente Regolamento, a portare rispetto al personale, a non procurare fastidi o disagi agli altri Ospiti.

Dalla Struttura non può essere asportato alcun genere di materiale. L'Ospite è responsabile di eventuali danni direttamente arrecati agli arredi e alle strutture della Struttura.

### **Elargizioni volontarie**

Gli Ospiti, i parenti e familiari, i conoscenti e amici degli stessi non sono in alcun modo tenuti ad offrire elargizioni volontarie (mance) agli operatori per l'espletamento del loro lavoro.

Eventuali donazioni o elargizioni potranno essere rivolte esclusivamente alla Direzione che può beneficiarne nei modi e termini previsti dalle norme della Struttura e secondo finalità di interesse generale, anche per la struttura e per gli Ospiti stessi.

## **9. CESSAZIONE**

La cessazione della permanenza della struttura può avvenire per:

- volontà dell'ospite
- morosità
- condotta incompatibile con la vita comunitaria
- aggravamento delle condizioni di salute dell'Ospite
- decesso.

### **a) recesso volontario dell'Ospite**

In caso di dimissione volontaria dell'Ospite lo stesso o un suo familiare è tenuto a dare preavviso alla struttura di 30 giorni. Il recesso decorre dall'ultimo giorno del mese in cui cade il 30 mo giorno. Il giorno dell'uscita dalla struttura è fatto un sopralluogo per verificare lo stato degli alloggi e degli arredi. Nel caso di danni gli stessi dovranno essere corrisposti dall'Ospite, insieme con il saldo delle eventuali rette ancora da saldare e i servizi accessori usufruiti, il giorno stesso dell'uscita.

### **b) recesso per morosità**

In caso di morosità la Direzione può valutare piani di rientro da concordare con gli interessati e/o procedere al recupero del credito tramite le vie legali con addebito delle relative spese. Può inoltre richiedere il rimborso delle spese di recupero credito, rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.

Qualora lo stato di morosità si protragga per oltre 60 giorni la direzione comunica all'Ospite il recesso e l'Ospite è tenuto a lasciare la struttura entro 7 (sette) giorni dalla comunicazione.

### **c) condotta incompatibile con la vita comunitaria**

In caso di comportamenti in violazione del presente regolamento o nel caso di danni alla struttura o agli alloggi la Direzione diffida l'ospite per iscritto al fine di evitare il ripetersi di tali comportamenti. Qualora l'Ospite sia stato diffidato per 3 volte nell'arco di 12 mesi la struttura può decidere la revoca dell'accoglienza all'interno della struttura e dunque comunicare all'ospite l'esercizio del proprio

diritto di recesso. L'Ospite è tenuto a lasciare la struttura entro 7 (sette) giorni dalla comunicazione e a provvedere al saldo delle eventuali rette ancora da saldare e i servizi accessori usufruiti, e/o gli eventuali danni provocati entro il giorno dell'uscita.

#### **d) aggravamento delle condizioni di salute**

In caso di mutamento delle condizioni di salute dell'Ospite tali da richiedere un'assistenza socio-sanitaria continua e che ne rendano impossibile la permanenza presso l'alloggio, la Direzione avviserà i parenti che si impegnano ad accettarne il trasferimento in una struttura di loro fiducia entro 30 giorni dall'avviso di dimissioni. Qualora detto trasferimento non avvenga entro il termine di 30 giorni, verrà applicata una maggiorazione della retta in atto in proporzione al grado di non autosufficienza

#### **e) decesso**

In caso di decesso di un utente, la Direzione provvede ad avvisare celermente un familiare, il quale individuerà il servizio di onoranze funebri da incaricare di tutte le incombenze conseguenti al decesso. Tutti gli oneri connessi e conseguenti al decesso sono a carico dei parenti e degli eredi.

Ove il deceduto non abbia familiari o quest'ultimi non diano indicazioni in merito, l'individuazione del servizio di onoranze funebri è effettuata, secondo criteri di economicità, tra le varie imprese di onoranze funebri che agiscono nell'ambito comunale.

Entro cinque giorni i parenti dovranno mettere la direzione nella condizione di poter assegnare gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli effettivi aventi diritto. Nel caso in cui i familiari non provvedano a quanto sopra la Struttura declina ogni responsabilità per danni che possano derivare agli stessi

### **10. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

La Struttura opera per:

- coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del servizio;
- garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento;
- favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività.

La Struttura

- intende favorire la partecipazione dell'Ospite alla vita sociale, promuovendo ed agevolando incontri con organismi culturali, sociali, ricreativi e religiosi operanti sul territorio distrettuale;
- opera, inoltre, per sollecitare la cittadinanza ad incontrarsi con gli Ospiti anche in diverse occasioni, oltre alle principali festività.
- promuove incontri con associazioni di volontariato, Enti e istituzioni interessati al servizio, per programmare le attività comuni, raccogliere stimoli, proposte e suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio.

#### **a) Libertà di opinione e comunicazione**

Nella Struttura è garantita la più ampia libertà di manifestare la propria opinione e sono vietate tutte le forme di coercizione sia dirette che indirette.

In luogo ben visibile, è messa a disposizione dell'Ospite una bacheca per affissione di comunicazioni e proposte di interesse generale.

#### **f) Rapporti col personale**

L'Ospite deve intrattenere con il personale addetto, un rapporto di reciproca correttezza, rispetto e comprensione. Non possono essere pretese dal personale eventuali prestazioni non previste dalle normative interne. Non può essere data al personale operante in struttura alcuna gratificazione economica o regali di alcun genere.

#### **g) Comitato Ospiti e/o Parenti**

Presso la Struttura è previsto un apposito organo composto da un minimo di tre Ospiti e/o familiari/delegati che ha la facoltà di controllo e ispezione riguardo alla qualità dei servizi offerti, denominato Comitato Ospiti e/o Parenti.

La Struttura organizza due volte l'anno momenti di incontro con i Comitati per raccogliere suggerimenti e segnalazioni. I Comitati possono comunque richiedere incontri straordinari su esigenze

specifiche in merito alle quali la Struttura s'impegna al confronto con tempi stabiliti compatibilmente alle esigenze interne e comunque entro un mese dalla richiesta effettuata.

I Comitati si impegnano a socializzare gli esiti delle suddette riunioni con l'insieme dei familiari degli Ospiti. La Struttura per suo conto si impegna a convocare almeno una volta l'anno un'assemblea plenaria a cui possono partecipare i parenti e le associazioni di volontario di settore interessate.

#### **h) Segnalazioni reclami e ricorsi**

Presso la portineria sono disponibili moduli per le segnalazioni relative alla qualità delle prestazioni erogate. Tali moduli potranno essere compilati in forma anonima e depositati nell'apposita cassetta presente in struttura.

L'Ospite e/o i suoi familiari che intendono presentare reclamo al fine di segnalare inadempienze, scorrettezze ovvero pretermissione dei regolamenti o comunque dei propri diritti, possono rivolgersi al Direttore di Struttura. Il Direttore, acquisite le notizie ritenute utili, decide sul reclamo e fornisce, entro trenta giorni dal ricevimento, risposta scritta.

### **11. TUTELA E GESTIONE DEI DATI PERSONALI**

Trattamento dati personali comuni e sensibili

- il documento relativo al consenso informato affisso nella bacheca all'ingresso della struttura e a quelle presenti a ciascun piano, a disposizione per consultazioni;
- all'Ospite ed al familiare è consegnato il documento relativo al consenso informato, che dovrà essere sottoscritto al momento dell'ingresso;
- il diritto di informativa spetta unicamente all'Ospite ed al delegato.

### **12. PRIMA VERIFICA DEL REGOLAMENTO**

Annualmente la Direzione verifica la rispondenza delle norme regolamentari alle esigenze perseguite.

#### **ALLEGATO 1 Rette**

<b>SISTEMAZIONE</b>	<b>RETTA MENSILE</b>
Alloggio in appartamento condiviso con altro ospite	€ 700,00
Alloggio in appartamento autonomo	€ 1.400,00

#### **ALLEGATO 2 Listino servizi accessori**

<b>Servizio</b>	<b>Euro</b>
Ristorazione (pasto completo)	6,00
Cura e igiene della persona (€/ora)	15,00
Lavanderia dei capi personali (€/kg)	4,00
Trasporto e accompagnamento (€/ora)	15,00



Indirizzo  
Via Marche – Campobasso

Numero di telefono  
**0875.752677**

Mail  
[info@alloggisilverage.it](mailto:info@alloggisilverage.it)

[www.alloggisilverage.it](http://www.alloggisilverage.it)