



## REGOLAMENTO INTERNO DEI RESIDENTI

### OBIETTIVO

In ossequio all'Articolo 15 paragrafo h dello Statuto del Consorzio Intercomunale dell'Alto Vedeggio Casa per Anziani, la Delegazione Consortile e la Direzione della Casa per Anziani emanano il seguente Regolamento con lo scopo di disciplinare il soggiorno delle persone anziane nella Casa per Anziani, affinché siano garantite la sicurezza e preservate le buone condizioni di vita nel rispetto delle libertà individuali e del mandato conferito all'Istituto.

### 1. RETTA

#### 1.1

La retta giornaliera è calcolata in conformità all'art. 6 della Legge concernente il promovimento, il coordinamento e il sussidiamento delle attività sociali a favore delle persone anziane (in seguito Legge Anziani) e al relativo Regolamento di applicazione (in seguito Regolamento Anziani), nonché alle Direttive cantonali concernenti l'applicazione e il computo delle rette differenziate in vigore al momento dell'ammissione (in seguito Direttive, attuali gennaio 2013).

#### 1.2

La retta è calcolata dall'amministrazione della Casa e trasmessa al Dipartimento della Sanità e Socialità (in seguito DSS), Ufficio Anziani, Bellinzona, per la relativa approvazione.

La decisione sull'ammontare della retta è comunicata al residente o alla persona di riferimento, dopo l'approvazione del DSS, con l'indicazione del termine di ricorso.

#### 1.3

Il residente o la persona di riferimento si impegnano ad annunciare tempestivamente all'amministrazione della Casa ogni cambiamento della situazione d'ordine amministrativo e/o finanziario.

#### 1.4

Il residente o la persona di riferimento si impegnano a consegnare all'amministrazione della Casa la documentazione richiesta, entro 5 giorni dalla data di entrata del residente. (v. allegato: documenti per il calcolo della retta).

#### 1.5

Qualora il residente o la persona di riferimento non dovessero fornire tutta la documentazione richiesta, la Direzione è autorizzata a fatturare al residente la retta massima per giornata di presenza.

#### 1.6

La retta viene emessa ad inizio mese e deve essere saldata entro 30 giorni dalla data di emissione.

---

## 1.7

Ai richiami di pagamento sono aggiunti Sfr. 15.-- di spese amministrative e il 2% di interessi di mora a partire dal secondo sollecito.

## 2. OCCUPAZIONE LOCALI

### 2.1

Ogni residente che abita nella Casa ha diritto al rispetto della propria sfera personale.

### 2.2

L'assegnazione della camera è stabilita dalla Direzione, in base alla disponibilità della Casa.

Per esigenze di vita comunitaria e/o condizioni di salute, la Direzione ha facoltà di regolare il trasferimento del residente in un'altra camera, informandone preventivamente lo stesso ed i famigliari.

### 2.3

Il residente o la persona di riferimento può richiedere le seguenti chiavi:

- camera
- bucalettere
- armadio camera

La Direzione può richiedere la restituzione delle chiavi se lo stato di salute del residente lo esige.

## 3. ARREDO DELLA CAMERA, IGIENE

### 3.1

Se il residente lo desidera, può portare qualche piccolo oggetto personale per rendere la propria camera più famigliare ed accogliente.

La camera, singola o doppia, è arredata con un letto medicalizzato, un comodino, un tavolo, una sedia, una poltrona, un frigorifero, armadi a muro. L'arredo può essere modificato con l'accordo della Direzione.

I tappeti sono sconsigliati per questioni igieniche e per la sicurezza del residente.

### 3.2

L'igiene della camera è assicurata dal personale di pulizia. Gli armadi del residente vengono puliti almeno una volta all'anno; il residente e/o i famigliari sono invitati a collaborare.

Si chiede la collaborazione al residente ed ai famigliari nella verifica delle scadenze delle derrate alimentari regalate ai degenti e tenute negli armadi delle camere e nel frigorifero.

Non possono essere gettati rifiuti di qualsiasi genere nel W.C. e dalle terrazze.

I capi reparto si preoccuperanno di contattare residente e famigliari qualora debbano essere introdotte restrizioni particolari sull'arredo.

## 4. ORARI

#### **4.1**

Ogni residente può entrare ed uscire dalla casa liberamente senza limitazione di tempo o orari; è tuttavia buona regola informare sempre l'infermiere responsabile del turno, per assicurarsi di eventuali trattamenti in corso, sull'ora del rientro e sulla eventuale reperibilità.

Restrizioni a questo diritto possono avvenire su prescrizione del medico curante o della direzione sanitaria per tutelare la sicurezza e la salute del residente non più in grado di uscire da solo.

Se l'assenza si protrae per uno o più giorni, rivolgersi all'infermiere per la terapia da portare con sé.

La porta d'accesso alla Casa viene chiusa ai seguenti orari:

- inverno                      dalle ore 20.00 alle 07.00
- estate                        dalle ore 21.00 alle 07.00

### **5. ANIMALI DOMESTICI**

#### **5.1**

Nella struttura non si possono tenere in modo definitivo degli animali.

La Direzione può accordare l'accesso di visite con animali.

La Direzione, a scopo terapeutico può valutare l'introduzione in struttura di animali.

### **6. FUMO**

#### **6.1**

È proibito il fumo in tutto lo spazio della Casa.

### **7. PROTEZIONE ANTINCENDIO**

#### **7.1**

Nelle camere non si possono utilizzare stufe elettriche, piastre e ferri da stiro. Non è permesso accendere candele.

### **8. RADIO, TV E WIRELESS**

#### **8.1**

Ogni camera è predisposta per la ricezione di programmi TV via cavo e di quelli radiofonici, nonché di un allacciamento telefonico con linea diretta.

Il volume della radio e della TV deve essere regolato in modo da non arrecare disturbo. In caso di rumori molesti la Direzione chiederà di dotarsi di cuffie apposite per la ricezione del sonoro in modo individuale.

L'accesso ad internet è assicurato in tutta la Casa, chi ne volesse usufruire può richiedere la password in amministrazione.

L'installazione e attivazione sono effettuate dalla Casa.

### **9. INDUMENTI PERSONALI**

---

## 9.1

All'atto dell'ammissione in struttura ad ogni residente viene richiesta una fornitura sufficiente di indumenti in buono stato e contrassegnati con il proprio nome.

Il personale di cura può richiedere modifiche all'abbigliamento qualora subentrassero problemi di salute.

Le scarpe del residente devono garantire la sicurezza e prevenire le cadute.

Viene assicurato: lavaggio e stiratura di tutta la biancheria del residente.

Non si effettuano lavaggi di capi da lavare a mano e chimicamente, coperte e cuscini personali.

## 9.2

Per capi rovinati o smarriti, rivolgersi alla responsabile del servizio.

Si declina ogni responsabilità per la biancheria non conforme alle indicazioni sopraccitate o per perdita di biancheria non etichettata.

# 10. PASTI

## 10.1

I pasti sono preparati da cuochi specializzati in dieta e seguendo le direttive cantonali, considerando inoltre i bisogni specifici.

Per ogni residente, il reparto con il responsabile della cucina preparano una scheda alimentare.

## 10.2

Cibi e dolci preparati al domicilio da parenti e conoscenti non possono essere somministrati agli utenti senza accordo con il personale di cura o le responsabili del reparto curante.

## 10.3

I pasti vengono serviti al piano giardino, in sala da pranzo o ai piani. In camera il pasto è garantito solo in situazioni particolari; viene servito secondo l'orario dei pasti del reparto.

## 10.4

I posti a sedere, come la scelta di mangiare al piano giardino o ai piani vengono pianificati con il personale di cura, valutando i seguenti criteri: legami sociali, condizioni di salute e mobilità.

Per questa ragione le disposizioni possono subire dei cambiamenti nel corso della degenza.

## 10.5

I famigliari e conoscenti possono fermarsi a pranzare con i residenti annunciandosi il giorno precedente presso l'Amministrazione della Casa.

Pranzo: Sfr. 15.--    Cena: Sfr. 10.--    Feste speciali: Sfr. 35.—

In occasione di feste particolari come festa della mamma, del papà, Pasqua, Natale, ecc. chiediamo la vostra collaborazione nell'avvertire al più presto possibile e non oltre il mercoledì antecedente la festa. È possibile iscrivere al massimo 2 parenti per residente.

## 10.6

---

L'accesso alla cucina principale, al cucinotto dei piani e al bar è riservata al personale addetto, per garantire il rispetto delle norme igieniche.

### **10.7**

Il porzionamento, il confezionamento dei cibi deve essere eseguito solo dal personale incaricato, in rispetto e salvaguardia delle normative sanitarie vigenti.

### **10.8**

Di regola i tre pasti giornalieri sono consumati nei seguenti orari:

Colazione:	dalle 08.00	alle	09.00
Pranzo:	dalle 12.00	alle	13.00
Cena:	dalle 18.00	alle	18.30

Gli orari dei pasti principali per coloro che mangiano ai piani sono anticipati di 30 minuti.

### **10.9**

La bevanda di metà mattina e metà pomeriggio equivale ad un tè a scelta o ad un caffè. Non vi sono limitazioni per l'acqua minerale.

I pasti principali sono comprensivi di acqua minerale con gas e senza gas e un bicchiere di vino.

Il caffè di fine pranzo è garantito con il pasto delle 12.00.

Per bibite fuori orario: far capo al bar, ai distributori automatici o a bibite portate dall'esterno.

## **11. RIDUZIONE PER ASSENZA**

### **11.1**

La retta è ridotta di Sfr. 20.-- al giorno per ogni giorno intero di assenza, tenuto conto che giorno di partenza e giorno di arrivo sono calcolati giorni di presenza.

## **12. CURE**

### **12.1**

L'istituto ha un Direttore Sanitario quale responsabile e garante.

### **12.2**

L'istituto mette a disposizione dei residenti un servizio infermieristico permanente.

Il servizio medico è assicurato da medici che collaborano con la Casa e garantiscono la loro reperibilità. Il residente ha la libertà di mantenere il proprio medico curante previo accordo con i responsabili del servizio cure e previo accettazione da parte del medico stesso delle disposizioni contenute nel *Regolamento per i medici esterni*. Il MC designa un suo sostituto per ogni assenza, che comunica al personale curante.

### **12.3**

Per le persone bisognose di assistenza continuativa, l'intervento degli operatori può essere integrato dall'assistenza sussidiaria da parte di persone incaricate dai famigliari.

La presenza e l'attività di tali persone all'interno della struttura deve essere preventivamente comunicata e concordata con la Direzione e/o con il responsabile dei servizi.

Eventuali responsabilità civili ed assicurative sono assunte direttamente dai famigliari.

## **13. MEDICINALI**

### **13.1**

I medicinali prescritti ai residenti sono acquistati direttamente dalla Casa per Anziani, la quale se ne assume i costi, chiedendo in seguito il rimborso forfettario direttamente all'Assicuratore malattia presso il quale ogni singolo Residente è iscritto.

Le casse malati e la Casa per Anziani non coprono i costi per i medicinali acquistati privatamente da residenti o da loro parenti, anche se su certificazione medica.

### **13.2**

Il medico curante può sostituire i medicinali originali con farmaci generici equivalenti.

### **13.3**

La Direzione non si assume la responsabilità per confezioni di farmaci lasciati direttamente ai residenti da parte di visitatori.

## **14. FISIOTERAPIA ED ERGOTERAPIA**

### **14.1**

Le prescrizioni di fisioterapia ed ergoterapia ordinate ai residenti dai loro medici curanti o da specialisti, sono erogate dal fisioterapista e dall'ergoterapista della casa. I costi sono assunti dall'Istituto.

È possibile avvalersi di prestazioni di fisioterapia e ergoterapia private, tuttavia è bene ricordare che tali prestazioni non verranno riconosciuti né dalle casse malati né dall'Istituto.

## **15. PEDICURE**

### **15.1**

Il servizio di manicure e pedicure "estetica" è effettuato dagli operatori.

La manicure e pedicure ai pazienti diabetici è assicurata dal personale infermieristico.

Per interventi di cura del piede specialistici, che necessitano l'intervento di una pedicure medica esterna, è a carico del residente e viene concordata con lo stesso e/o la famiglia.

## **16. RICOVERI IN OSPEDALE**

### **16.1**

I ricoveri in clinica o in ospedale avvengono su ordine medico. La camera rimane a disposizione del residente, a pagamento, con le deduzioni previste all'articolo 11.

### **16.2**

Il rientro in Istituto deve essere concordato tra il personale dell'Istituto ospitante e il personale di cura della Casa Anziani.

## **17. TRASPORTI**

---

### 17.1

Il residente, dovrà avvalersi in linea di principio per trasferte, visite mediche, acquisti, trasferimenti in altre strutture, eccetera, della disponibilità di familiari amici o conoscenti. Casi particolari sono da sottoporre alla Direzione.

Il personale di cura è a disposizione per accompagnare gli ospiti, qualora le condizioni fisiche dello stesso lo richiedessero, previo valutazione del personale curante.

### 17.2

Per il trasporto e l'accompagnamento da parte del personale della casa potranno essere applicate le tariffe stabilite dal Dipartimento della Sanità e della Socialità:

- SFr. 25.- fino alla durata di 1 ora
- SFr. 20.- per ogni ulteriore ora o frazione di ora

## 18. INFORMAZIONI

### 18.1

Persone espressamente autorizzate possono ricevere informazioni sullo stato di salute degli ospiti, unicamente dagli infermieri o dai capi reparto del settore cure.

Le informazioni con il medico curante possono essere richieste previo accordo con lo stesso.

Le informazioni su cambiamenti di salute, in fase acuta, vengono trasmesse dal personale infermieristico al familiare di riferimento. I familiari sono invitati a mantenere contatti regolari con il personale curante.

## 19. VISITE

### 19.1

I parenti e i visitatori sono pregati di servirsi unicamente delle entrate principali della Casa. Nei mesi estivi è consentita l'entrata, da parte dei visitatori, dalla porta a vetri che dà sul giardino.

Ricordiamo, per chi accede al reparto protetto di osservare e attendere che le porte automatiche siano chiuse prima di lasciare la struttura o entrare nel reparto. Verificare che nessun residente lasci il reparto.

### 19.2

Il residente ha facoltà di ricevere liberamente le visite sia nei locali della struttura che nella propria camera, sempre nel rispetto delle regole della convivenza.

### 19.3

Si pregano i visitatori di non arrecare disturbo ai residenti, in particolare considerare le esigenze individuali di coloro che abitano in camere doppie.

Nei locali comuni adattare il tono di voce al contesto di vita comunitaria.

### 19.4

È vietato l'accesso ai visitatori nei locali di servizio quali amministrazione, infermeria e farmacia, cucina e cucinotto ai piani, bar, lavanderia e stireria, officina, locale pausa del personale, ecc.

### 19.5

I visitatori sono pregati di non portare medicinali ai residenti e di informarsi sull'esistenza di eventuali restrizioni dietetiche, prima di portare in regalo dolci o bevande.

### **19.6**

La Direzione si riserva di prendere provvedimenti qualora un residente o un suo rappresentante in visita manifestassero comportamenti inadeguati o lesivi nei confronti degli altri residenti e/o dei collaboratori e della Casa per anziani.

Per ragioni mediche, così come a tutela della tranquillità e dignità del residente e del personale e, più in generale, del buon funzionamento della Casa, la Direzione può limitare l'accesso alla Casa a parenti o altre figure di riferimento dei residenti.

### **19.7**

L'orario di apertura del bar è assicurato dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 11.00 e dalle 15.00 alle 17.30.

## **20. DENARO, PREZIOSI E LIBRETTI**

### **20.1**

La Casa declina ogni responsabilità per oggetti personali, oggetti di valore (quadri, preziosi, gioielli, ecc.) o denaro contante di proprietà del residente, della persona di riferimento, di parenti o conoscenti.

### **20.2**

Su richiesta del residente la Direzione può tenere in deposito oggetti di valore e/o denaro contante che verranno conservati in un luogo sicuro e appropriato.

## **21. AMMINISTRAZIONE FINANZIARIA**

### **21.1**

L'amministrazione finanziaria del residente deve essere tenuta dai parenti o da un amministratore/tutore designato.

### **21.2**

Ogni residente deve avere una responsabilità civile.

## **22. SPESE COMPRESSE NELLA RETTA**

### **22.1**

La retta è comprensiva delle seguenti prestazioni:

- le cure di base e la fisioterapia prescritta dal medico;
  - tre pasti al giorno, comprese le bevande;
  - camera completa di tutto l'occorrente;
  - il lavaggio degli indumenti personali, se etichettati e consoni al trattamento in lavatrice;
  - la pulizia della camera e dei servizi;
  - fornitura mezzi ausiliari;
  - mezzi di protezione (pannolini) per incontinenti e materiale per medicazioni;
- 
- manifestazioni ricreative;

- 
- animazione e tutte le attività connesse o il materiale necessario all'esecuzione delle stesse.

## **23. ALTRE SPESE**

### **23.1**

La Casa eroga le seguenti prestazioni e le può fatturare "extra retta":

- Prodotti da toilette
- Forniture dalla dispensa (prodotti igiene, prodotti alimentari)
- Trasferte effettuate con personale e mezzi della Casa in altri Istituti e dai medici
- Lavori di sartoria
- Pranzi o cene consumati da parenti, conoscenti, ecc. del residente
- Televisore in camera, abbonamento e partecipazione alle spese di gestione dell'impianto
- Linea telefonica attivata a uso privato in camera: abbonamento telefonico e tasse di conversazione
- Quote di partecipazione a gite e soggiorni di vacanza
- Forniture extra (in particolare modifiche ai menu e richieste non contemplate dalle proposte di giornata) richieste dal residente e non coperte dalla retta o dalla Cassa Malati.
- Accesso wireless

Il residente o la persona di riferimento riconoscono alla Casa il diritto di fatturare tali prestazioni in aggiunta alla retta.

## **24. MANCE, REGALI**

### **24.1**

Il personale non è autorizzato a ricevere mance o regali. Eventuali versamenti possono essere effettuati in segreteria, sul fondo comune del personale.

## **25. RECLAMI, PROPOSTE**

### **25.1**

I reclami o eventuali proposte vanno esposti ai responsabili dei servizi interessati o alla Direzione o utilizzare l'apposito formulario che trovate alle entrate.

Se le rimostranze vengono portate ai responsabili, essi si preoccuperanno di informare tempestivamente il direttore.

Dopo la prima esposizione verbale, i reclami vanno inoltrati per iscritto.

In caso il residente o i suoi familiari, rispettivamente il rappresentante legale, ritengano lesi i diritti garantiti dalla Legge Sanitaria, possono inoltrare reclamo alla Commissione di Vigilanza Sanitaria; in caso siano ritenuti pregiudicati gli aspetti amministrativi, i reclami sono da inoltrare all'Ente Sussidiante.

---

## 26. LIBERAZIONE DELLE CAMERE

### 26.1

Per una corretta organizzazione nella gestione delle camere, la liberazione della camera, all'uscita definitiva del residente, è regolata come segue:

- rientro a domicilio, trasferimento definitivo in un'altra struttura:

informare anticipatamente la data di trasferimento e il luogo di destinazione, i famigliari devono provvedere alla liberazione della camera per lo stesso giorno di uscita.

- Decesso:

il giorno stesso del decesso i famigliari ritirano tutti gli oggetti di valore dalla camera. Il personale della Casa si preoccupa di riporre e depositare tutti gli effetti personali in un locale chiuso, in modo che i famigliari possono ritirare nei giorni seguenti, al più tardi, 7 giorni.

In entrambi i casi la biancheria eventualmente rimasta in lavanderia, verrà consegnata in segreteria la quale concorderà il ritiro con i famigliari.

### 26.2

Ospedalizzazioni e/o rientri a domicilio non concordati con i medici o la Casa saranno considerati come trasferimenti o rientri a domicilio definitivi e la camera sarà liberata e messa a disposizione di un altro utente.

## 27. Diritto applicabile

Per quanto non previsto nel presente regolamento si applicano sussidiariamente le disposizioni di legge, in particolare la Legge Sanitaria e la Legge Anziani. Sono inoltre riservate tutte le disposizioni legali imperative.

## 28. Disposizioni transitorie

Questo regolamento entra in vigore il 1 settembre 2013.

CONSORZIO INTERCOMUNALE DELL'ALTO  
VEDEGGIO – CASA PER ANZIANI –

Il Presidente:

Il Direttore:

E. Filippini

S. Crameri