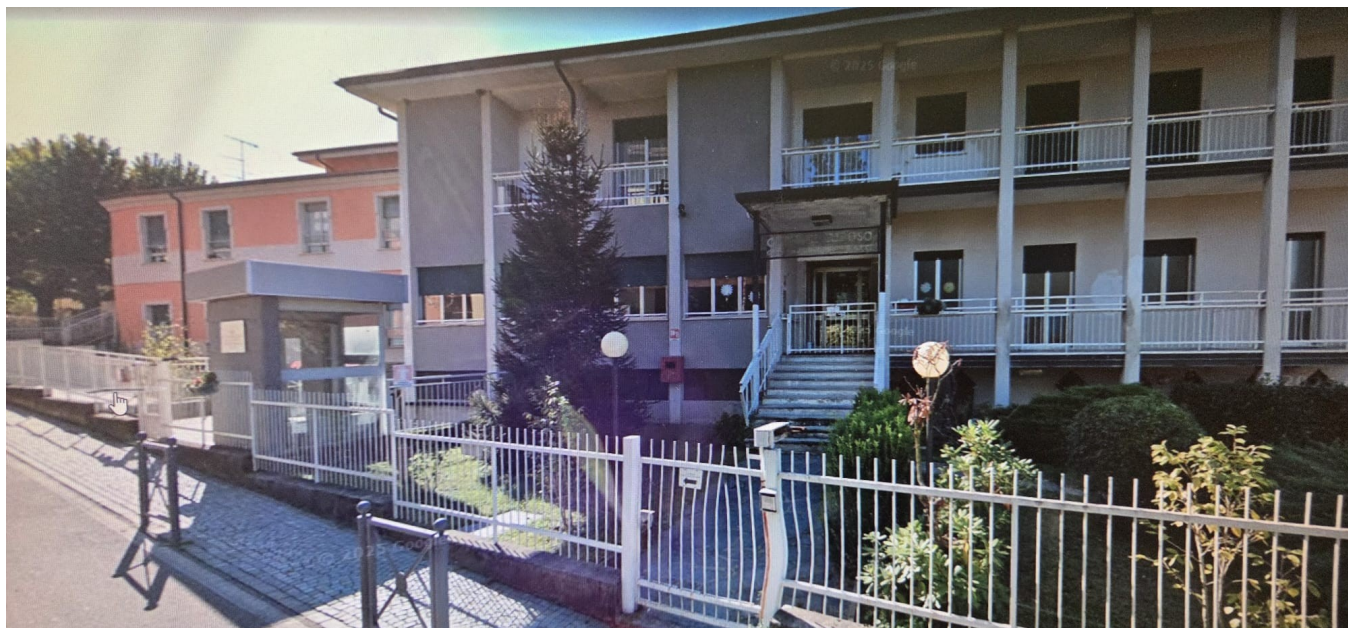


REGOLAMENTO DI STRUTTURA



Ultimo aggiornamento approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione del 06.03.2026

1 – Tipologia e finalità della struttura

La Casa di Riposo “Ratti - Moretti” è gestita all’omonima Fondazione sita a Meina (NO), Via Celestino Dosi n. 14, sulle sponde del Lago Maggiore.

La Struttura è organizzata in Nuclei disposti su n. 2 piani ed è autorizzata per n. 40 posti letto RSA con provvedimento della ASL NO n. 226 del 18.03.2014 e per n. 13 posti letto RAA con provvedimento n. 1260 del 31.07.2017.

In accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- *alberghieri* → ristorazione, pulizia e lavanderia;
- *assistenziali* → assistenza tutelare, attività ricreative, culturali e di animazione;
- *sanitari* → assistenza infermieristica, riabilitativa, farmaceutica, medicina di base e sostegno psicologico;
- *amministrativi*

Ogni utente beneficia delle prestazioni in relazione ai propri effettivi bisogni sanitari e assistenziali. Tali bisogni vengono individuati attraverso una valutazione multidisciplinare, al cui esito viene definito un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Le fasce assistenziali offerte dalla nostra Struttura sono:

- Alta incrementata;
- Alta;
- Medio-alta;
- Media;
- Medio-bassa;
- Bassa.

2 – Decalogo dei diritti degli ospiti

- o Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- o Diritto di cura ed assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- o Diritto di prevenzione – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- o Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- o Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- o Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- o Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- o Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;

- o Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- o Diritto al rispetto ed al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- o Diritto di riservatezza – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza ;
- o Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

3 – Modalità di ammissione e di dimissione

Modalità ammissione

Per l'ammissione degli Ospiti e l'assegnazione dei posti letto, la valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza sono affidate al giudizio insindacabile dell'Unità di Valutazione Interna, costituita dal Direttore della Residenza, dal Direttore Sanitario e dall'Infermiere professionale, la quale provvederà a valutare le condizioni di permanenza, le esigenze specifiche e dirette di assistenza dei futuri Ospiti.

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Parente di riferimento, il presente *Regolamento di gestione* della Residenza dei quali viene consegnata copia.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- certificato di residenza o autocertificazione;
- documento di identità valido;
- copia del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato di esenzione ticket e/o invalidità;
- SCHEDA SANITARIA CONTENETE prescrizione della terapia in atto;
- certificato del medico curante, circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);
- dimissioni ospedaliere;
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e pannoloni.

Si richiede inoltre di:

- fornire i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- fornire eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatori ecc.);
- fornire i recapiti telefonici e di abitazione del parente di riferimento e di almeno un altro parente;
- contrassegnare tutti gli indumenti con il nome e cognome

Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Ospite viene accolto dal Direttore sanitario e dall'infermiere professionale, i quali provvederanno all'assegnazione della camera.

In questa fase vengono compilate la Scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie per impostare il *Progetto Assistenziale Individualizzato* (PAI).

L'Équipe assistenziale (Direttore della Residenza, Direttore Sanitario, Psicologa, Infermiere professionale, Fisioterapista, Coordinatrice OSS.) che si riunisce periodicamente provvede alla definizione degli interventi assistenziali da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione del *Progetto Assistenziale Individualizzato* costruito sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il *Progetto Assistenziale Individualizzato* (PAI) viene revisionato semestralmente e, in ogni caso, in base all'evoluzione delle condizioni dell'Anziano.

Modalità dimissione e termini del rapporto

AGGIORNATO AL 06.03.2026

Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'Ospite da parte della Direzione della Residenza e termina nei seguenti casi:

- a) Per recesso di una delle parti, che deve essere comunicato per iscritto con 15 giorni di preavviso.
Il pagamento del corrispettivo per la retta proseguirà fino alla data indicata nel recesso e, comunque, fino all'effettiva liberazione del posto letto.
- b) Per risoluzione del contratto di ospitalità nei casi di grave inadempimento individuati nel contratto medesimo.
- c) Per decesso dell'Ospite.

Il corrispettivo della retta è dovuto sino alla data in cui la camera è resa effettivamente libera fino ad un massimo di 2 giorni.

Sarà cura del Tutore/Curatore/ADS, ovvero dell'obbligato in solido o dei familiari, di procedere all'esecuzione delle necessarie pratiche e mettere la Direzione nelle condizioni di poter consegnare al più presto gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli aventi diritto, i quali dovranno produrre la necessaria documentazione comprovante la propria qualità.

La Struttura rilascia copia della documentazione personale dell'utente (cartella sanitaria integrata, PAI, esami diagnostici, etc.) in caso di trasferimento, allontanamento, decesso o dimissioni dell'ospite.

4- Prestazioni sanitarie e assistenziali e modalità di erogazione

Assistenza Medica

All'Ospite in regime privato, è garantita tramite il medico di base scelto autonomamente, come se l'Utente si trovasse presso il proprio domicilio.

Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica).

Assistenza Infermieristica

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico e al Direttore Sanitario sullo stato di salute degli anziani.

Assistenza Riabilitativa Psico-motoria

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse oltre che di supporto psicologico.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.

Assistenza alla persona

I servizi di assistenza alla persona sono erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

Tali servizi sono svolti da Operatori qualificati sotto la responsabilità del Coordinatore e consistono fondamentalmente nelle attività di igiene personale, assistenza motoria, interventi igienico-sanitari, nutrizione, supporto al servizio di animazione, attività di governo dell'ambiente.

Animazione

L'animazione è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo.

Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento.

5- Altre prestazioni

Fornitura farmaci

La somministrazione dei farmaci viene fornita dietro presentazione di ricetta medica nominativa dalla farmacia territoriale. I farmaci necessari alla cura degli Ospiti per i quali non sia prevista alcuna esenzione dal pagamento, sono acquistati dalla Struttura tramite la farmacia territoriale. La Struttura provvede successivamente a imputarne il relativo costo nella fattura mensile a carico dell'Ospite.

Fornitura pannoloni

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

Servizio di trasporto

Per il trasporto in ambulanza degli Ospiti sarà utilizzato un servizio esterno, il cui pagamento è a carico dell'utente stesso.

6 – Prestazioni di natura alberghiera

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione, che prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena è affidata al servizio di cucina interna.

I menù sono validati da un dietologo dell'ASL nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'Utenza e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico.

I menù sono esposti nelle apposite bacheche in modo da essere ben visibili agli Ospiti.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

Lavanderia, Stireria.

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali degli Ospiti, dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico- sanitarie.

Tutta la biancheria personale è contrassegnata con nome e cognome in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

Servizio di Barbiere-Parrucchiere

Presso la Residenza è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere, Il servizio è considerato come supplemento alla retta per gli ospiti in regime privato. Per gli ospiti convenzionati con l'ASL oltre al lavaggio ed asciugatura settimanale è compreso nella retta un taglio e una piega mensile.

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda delle aree di degenza, viene svolta cercando di creare il minimo disagio agli Ospiti;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale).

7- Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse nella retta

Supplementi

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- farmaci;
- il servizio di trasporto;
- il servizio parrucchiere (come specificato nel punto 6);
- podologo

- supplemento camera singola;
- tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno.

8- Attività quotidiane

Giornata tipo

- La sveglia è programmata dalle ore 06.30 alle ore 08.30; gli ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre.
- Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.
- Dalle ore 08.30 alle 09.30 viene distribuita la colazione, che di norma è servita nelle sale da pranzo; tuttavia è possibile, in caso di necessità, la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
- Dalle ore 06.30 alle ore 09.30 circa le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona.
- Dalle ore 09.30 circa saranno praticate: l'esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, gli interventi programmati nei piani di lavoro; gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
- Dalle 12.00 alle 12.45 pranzo in sala.
- Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 circa, gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.
- Alle ore 15.00 inizia l'alzata degli Ospiti.
- Dalle ore 15.00 alle 18.00 gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative ecc.
- La merenda viene distribuita 15.30.
- Dalle ore 18.00: preparazione e distribuzione della cena.
- Dalle ore 20.00: preparazione per la notte per gli Ospiti che desiderano andare a letto.

Permessi uscite e libertà personali

Gli Ospiti autosufficienti possono uscire liberamente dalla Residenza durante l'orario di apertura (10.00-18.00).

Per i non autosufficienti è necessario l'accompagnamento di un parente, che si farà carico di informare la Direzione anticipatamente per la preparazione di eventuali terapie.

Norme di vita comunitaria

Personale della Residenza

Il personale deve tenere con gli Ospiti della Residenza rapporti di reciproco rispetto e comprensione.

Il personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri degli Ospiti ma, compatibilmente con l'organizzazione del servizio programmata.

Al personale è fatto divieto di accettare mance da Ospiti e parenti.

Ospiti

Gli Ospiti devono tenere con il personale della Residenza rapporti di reciproco rispetto e comprensione.

Gli Ospiti devono attenersi alle decisioni della Direzione, dei medici e dell'Unità di Valutazione Interna, nella certezza che sono prese nel loro interesse.

Agli Ospiti è fatto divieto di:

- introdurre animali nella Residenza;
- recare disturbo ai vicini con atti o rumori molesti;

L'Ospite deve consentire al personale incaricato dalla Direzione di attuare le proprie mansioni.

L'Ospite è tenuto a risarcire i danni arrecati ad impianti, attrezzature ed arredi a causa della propria incuria, trascuratezza od altri motivi imputabili a lui od ai suoi visitatori.

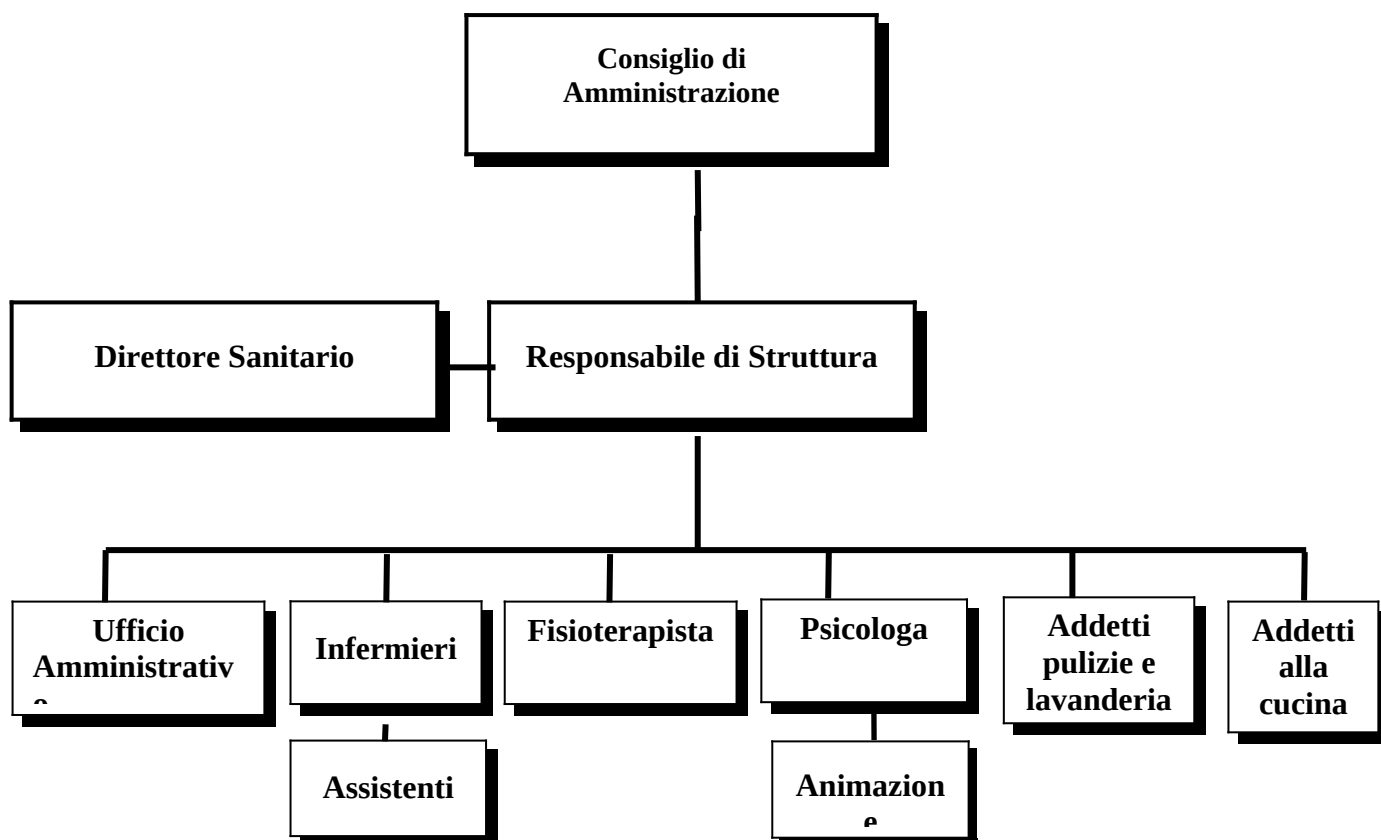
L'Ospite non deve e non può chiedere alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressioni sul personale stesso per ottenere prestazioni personalizzate e non previste dal Regolamento. Ogni necessità diversa da quelle previste dal Regolamento deve essere segnalata alla direzione della Residenza, così come a questa devono essere rivolti eventuali reclami.

9 - Assegnazione della camera

Prima dell'ingresso l'Ospite è tenuto a prendere visione del modulo abitativo (in seguito chiamato "camera"), che sarà messo a sua disposizione ed a concordare con la Direzione della Residenza la data di assegnazione dello stesso, anche ai fini della decorrenza dei corrispettivi.

Durante la permanenza dell'Ospite presso la Residenza, la Direzione è autorizzata ad effettuare variazioni abitative qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Ospiti della stessa camera e/o per esigenze organizzative.

10 - Organizzazione del personale



11- Accesso familiari e visitatori

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

I ricevimenti sono consentiti dalle ore 10:00 alle ore 18:00. Si invitano i familiari e gli altri visitatori a concordare preventivamente un appuntamento nelle fasce orarie considerate sensibili, comprese tra le ore 12:00 e le ore 15:00 al fine di garantire il regolare svolgimento delle attività assistenziali (pranzo e riposo pomeridiano).

I parenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.

I familiari che lo desiderano possono individuare un'assistente privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza.

In ogni caso la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata ad assistere.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse

12 – Associazioni di volontariato

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione le associazioni di volontariato legalmente riconosciute ed iscritte nell'apposito albo regionale.

13- Modalità di pagamento

Per le prestazioni ricevute, l'Ospite è tenuto a versare un corrispettivo per retta di soggiorno anticipato relativo al mese entrante, entro i primi cinque giorni del mese stesso; trascorso detto termine sulle somme ancora da pagare verranno applicati gli interessi di mora, Entro lo stesso termine l'Ospite è tenuto al pagamento delle spese extra retta precedentemente effettuate. Le tipologie dei servizi extra e relative tariffe potranno essere variate a discrezione della Residenza e comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

Assenze e mancata fruizione dei servizi

Il regolare pagamento della retta di soggiorno dà diritto al mantenimento del posto anche nel caso di assenze prolungate.

La mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi, non dà origine a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti tranne che per ricoveri ospedalieri.

In caso di ricovero dal primo giorno al quinto, la retta verrà versata per intero, dal sesto giorno in poi, la retta verrà dimezzata.

In caso di decesso la Struttura provvederà a custodire gli effetti dell'ospite deceduto e la retta giornaliera stabilita sarà dovuta per un massimo di tre giorni dopo il decesso.

14 - Documentazione e tutela della privacy

Il trattamento dei dati personali

Dati trattati: Ospiti in case di riposo

I dati trattati non sono soggetti a "notifica" in quanto il trattamento non rientra nei casi di all'art. 37 comma 1 lett.a), b), c), d), e), f).

Finalità del trattamento

- Predisposizione di un programma finalizzato al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento delle condizioni psico-fisiche dell'interessato (PAI).
- Elaborazione di "liste di attesa" finalizzate all'accoglienza dell'interessato.

I dati sono conservati presso gli archivi e gli uffici della struttura in forma cartacea e/o su supporto informatico

Si precisa che i dati sensibili degli ospiti sono trattati dal personale infermieristico e in taluni casi dal personale incaricato all'assistenza; in questo caso il trattamento è esclusivamente finalizzato al perseguimento di finalità di tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'interessato.

Le cartelle sanitarie degli ospiti sono tenute "sotto chiave" presso il relativo servizio a copertura del segreto professionale ai sensi dell'art. 622 del Codice Penale

Norme per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 326 e 622 del codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (GDPR e D.Lgs. 196/2003).

Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso la esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, ovvero possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria o fax, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento d'identità.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 7 giorni dalla richiesta, presso la Direzione della Residenza.

Documentazione in uso

È utilizzata la seguente documentazione, amministrativa, sanitaria e assistenziale mediante l'utilizzo della cartella informatizzata e della documentazione cartacea:

- scheda personale dell'ospite
- registro presenze degli ospiti
- diario clinico;
- diario delle terapie;
- diario infermieristico e assistenziale;
- PAI;
- Monitoraggio dei mezzi di contenzione;
- Tabella delle diete;
- Schede dell'igiene personale.
- Programma di animazione;

15 - Meccanismi di Tutela e Verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Modalità di presentazione del reclamo

L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione
- tramite lettera scritta alla Direzione

Entro trenta giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta da parte della Direzione della Residenza.

Foro competente

In relazione a tutte le controversie derivanti dal presente Regolamento di gestione o connesse allo stesso le parti si obbligano a ricorrere in via esclusiva presso il Tribunale di Verbania.

16 – Rapporti tra Ospiti e la struttura ospitante

La retta di degenza, per l'Ospite è calcolata sulla base giornaliera e/o mensile ed è comprensiva dei servizi alberghieri (ristorazione, pulizia, lavanderia) e dei servizi socio-sanitari (assistenza infermieristica, medica, tutelare, animazione).

La retta viene sottoscritta al momento della firma del contratto, eventuali variazioni sulla retta verranno comunicate, con almeno 30 giorni di preavviso, a ciascun Ospite o a chi si è assunto per esso l'impegno di pagamento della retta, che potrà recedere, in caso di mancata accettazione, nelle forme previste dal contratto di ospitalità.

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento.

17 – La cauzione

All'atto dell'entrata dell'Ospite la Residenza si riserva di chiedere il versamento di una cauzione pari a una mensilità, a garanzia di eventuali obbligazioni rimaste inadempite alla risoluzione del contratto.

Essa sarà restituita, al momento dello scioglimento per qualsiasi causa del presente contratto, previa verifica della regolarità degli adempimenti da parte dell'Ospite e del Contraente.

È facoltà della Struttura trattenere e porre in compensazione la cauzione qualora l'Ospite e/o il Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno e/o l'obbligato in solido non provvedano al pagamento di quanto dovuto per il ricovero nei termini di cui al precedente art. 13. L'incameramento della cauzione non esonera le parti obbligate dal pagamento di quanto dovuto per il servizio, oltre interessi legali. Nel caso di incameramento della cauzione, la stessa dovrà essere reintegrata entro il mese successivo.

18 – Referenti e orari degli uffici

Per qualsiasi necessità è possibile rivolgersi alla Segreteria nei seguenti orari di apertura al pubblico: 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì.

Il Direttore Amministrativo o Sanitario ricevono previo appuntamento, da fissare con Segreteria.

La Segreteria è raggiungibile ai seguenti recapiti:

telefono: 0322/65581

email: info@rsameina.it

Pec: casariposomeina@pec.it

Il presente Regolamento e la Carta dei Servizi sono affissi all'ingresso della Struttura e sono altresì pubblicati sul sito internet della Casa di Riposo, come previsto dalla D.G.R. 44-12758 del 7.12.2009.

Il sottoscritto _____ in qualità di:

` Ospite

ovvero

` Familiare

` Amministratore di sostegno

` Curatore

` Tutore

del/della Sig./Sig.ra _____

dichiara di aver preso visione e di accettare integralmente il presente Regolamento di Struttura, impegnandosi a rispettarne tutte le disposizioni e le procedure ivi previste.

Meina, _____

Firma _____