

## **CASA ALBERGO PER ANZIANI**

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)  
Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292  
Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336  
E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) ✉ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)  
Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)

Sistema qualità certificato



Benchmarker  
Marchio Q&B



# *Centro Residenziale di cure palliative "Casa del Vento Rosa"* (Hospice extraospedaliero) *con gestione, per conto dell'Azienda Ulss 5 Polesana, da parte di "Casa Albergo per Anziani"*

*c/o Casa Albergo per Anziani - Via del Santuario n.31 - 45026 Lendinara (RO)  
Tel.0425/641015 – 600370 - Fax.0425/604336  
E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) - [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)*



## **REGOLAMENTO INTERNO**

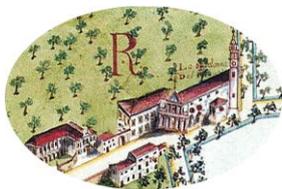
Sistema qualità certificato



Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 12 del 15/06/2018



*Centro Residenziale di cure palliative "Casa del Vento Rosa"  
c/o Casa Albergo per Anziani – Lendinara (RO)*



**CASA ALBERGO PER ANZIANI**  
via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)  
Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292  
Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336  
E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) ✉ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)  
Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)

Sistema qualità certificato



Benchmarker  
Marchio Q&B

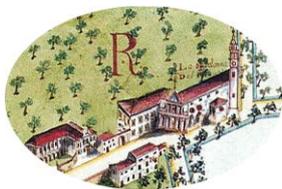


## INDICE

<b>TITOLO I° - COSTITUZIONE DEL RAPPORTO</b>	<b>Pag.3</b>
ART.1 - PRESENTAZIONE	Pag.3
ART.2 - INTERVENTI PERSONALIZZATI	Pag.3
ART.3 - RESPONSABILITA' DELLE PERSONE ACCOLTE	Pag.3
<b>TITOLO II° - ASPETTI ECONOMICI</b>	<b>Pag.3</b>
ART.4 - TRATTAMENTO ECONOMICO	Pag.3
<b>TITOLO III° - SOLUZIONE RAPPORTO</b>	<b>Pag.3</b>
ART.5 - MOTIVAZIONI	Pag.3
<b>TITOLO IV° - CUSTODIA VALORI – AUTOMEZZI E RESPONSABILITÀ CIVILE</b>	<b>Pag.4</b>
ART.6 - CUSTODIA VALORI E AUTOMEZZI	Pag.4
<b>TITOLO V° - LE REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA</b>	<b>Pag.4</b>
ART.7 - RAPPORTI CON IL PERSONALE	Pag.4
ART.8 - ALLOGGIO	Pag.4
ART.9 - NORME D'INTERESSE GENERALE	Pag.5
ART.10 - NORME PER L'ASSISTENZA PRIVATA	Pag.5
<b>TITOLO VI° - DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA</b>	<b>Pag.5</b>
ART.11 - AVVERTENZE DI CARATTERE GENERALE IN CASO DI EVACUAZIONE	Pag.5
<b>TITOLO VII° - DISCIPLINA DEI RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO ESTERNO ED ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE UTENTI</b>	<b>Pag.6</b>
ART.12 - IL VOLONTARIATO	Pag.6
ART.13 – IL RAPPORTO CON ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE DEGLI UTENTI	Pag.7



Centro Residenziale di cure palliative "Casa del Vento Rosa"  
c/o Casa Albergo per Anziani – Lendinara (RO)



## **CASA ALBERGO PER ANZIANI**

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336

E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) ✉ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)

Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)

Sistema qualità certificato



Benchmarker  
Marchio Q&B



### **TITOLO I° - COSTITUZIONE DEL RAPPORTO ART.1 – PRESENTAZIONE**

Il Centro di Cure Palliative, Hospice - “Casa del Vento Rosa” , è un servizio dell’Azienda ULSS 5 Polesana, gestito, per conto della medesima, da parte della Casa Albergò per Anziani di Lendinara, presso la quale lo stesso è strutturalmente collocato.

Il Centro di Cure Palliative (Hospice extraospedaliero) è destinato ad accogliere persone affette da patologia terminale che necessitano di protezione e assistenza continua sanitaria e/o sociale.

Il Centro si pone altresì l’obiettivo di fornire un supporto alla famiglia del malato mettendo a disposizione i vari servizi offerti dal Centro previsti dalla vigente Carta dei Servizi.

Si pone quale servizio integrativo al domicilio, non alternativo all’abitazione della persona malata o dell’ospedale, bensì ad essi complementare.

### **ART.2 – INTERVENTI PERSONALIZZATI**

L’inserimento al Centro avviene dopo una segnalazione alla Centrale Operativa Territoriale (COT) del Distretto Ulss 5 Polesana, attivata dal medico di Medicina Generale o dal Medico Ospedaliero.

Il ricovero, in ogni caso, si attiva solo con il consenso della persona malata o della sua famiglia.

Le cure palliative, assicurate dal Centro, comprendono una serie di interventi terapeutici ed assistenziali finalizzati alla cura attiva, totale dei pazienti la cui malattia di base non risponde più a trattamenti curativi. Fondamentale è il controllo del dolore e degli altri sintomi, ed in generale, dei problemi psicologici, sociali e spirituali.

La degenza non prevede alcun onere economico ed è limitata al tempo necessario al raggiungimento degli obiettivi (accompagnamento, aggiustamento della terapia, sollievo, ecc...).

L’Equipe della Centro Residenziale “Casa del Vento Rosa”, composta dalle varie figure professionali operanti presso il Centro, metterà in atto un intervento globale, non limitato al controllo dei sintomi fisici, ma esteso agli aspetti psicologici, relazionali, sociali e spirituali del malato e della sua famiglia. Il progetto che si viene a definire è pertanto individualizzato, costantemente monitorato attraverso incontri settimanali e finalizzato al miglioramento della qualità di vita della persona assistita.

### **ART.3 – RESPONSABILITÀ DELLE PERSONE ACCOLTE**

Il rispetto dei locali, arredi ed attrezzature di cui il servizio è dotato non si pone solo quale obbligo per ciascuno onde vedere rispettate disposizioni di carattere normativo, quanto piuttosto per rafforzare comportamenti civili e volti a tutelare anche coloro che andranno nel tempo a poterne fruire.

Se dovessero essere accertati inconvenienti di vario tipo, le persone che fruiscono del servizio e che dovessero aver arrecato dei danni, saranno tenute a risarcirli alla Struttura.

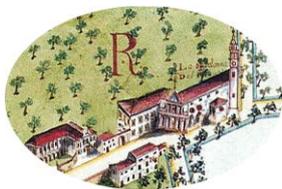
### **TITOLO II° - ASPETTI ECONOMICI ART.4 – TRATTAMENTO ECONOMICO**

Il Centro non prevede per gli assistiti e per i familiari ospitati una retta di degenza in quanto gli aspetti economici, trattandosi di un servizio di carattere sanitario, sono disciplinati dall’apposita Convenzione in essere tra Casa Albergò per Anziani e l’Azienda Ulss 5 Polesana.

E’ tuttavia previsto, a carico dei familiari, il costo relativo alla fornitura del pasto presso il Centro. Tale modalità viene ad essere attivata attraverso l’acquisto, presso la Casa, dell’apposito buono, con la



*Centro Residenziale di cure palliative “Casa del Vento Rosa”  
c/o Casa Albergò per Anziani – Lendinara (RO)*



## **CASA ALBERGO PER ANZIANI**

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)  
Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292  
Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336  
E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) ✉ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)  
Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)

Sistema qualità certificato



Benchmarker  
Marchio Q&B



conseguente comunicazione agli addetti della Struttura. Inoltre sono a pagamento servizi come il barbiere o la parrucchiera.

### **TITOLO III° - SOLUZIONE DEL RAPPORTO ART.5 – MOTIVAZIONI**

Il periodo di degenza presso la struttura può terminare per cause naturali oppure per le dimissioni dell'assistito previste nei seguenti casi:

- ✓ volontà liberamente espressa da parte della persona accolta;
- ✓ raggiungimento degli obiettivi definiti in sede di valutazione da parte del Nucleo di Cure Palliative, successivamente perfezionati e personalizzati dall'Equipe del Centro mettendo la persona assistita e la sua famiglia nelle condizioni di ricevere una continuità assistenziale medico-infermieristica sia nel caso di rientro al proprio domicilio che di trasferimento in strutture residenziali.

### **TITOLO IV° - CUSTODIA VALORI - AUTOMEZZI E RESPONSABILITÀ CIVILE ART.6 - CUSTODIA VALORI E AUTOMEZZI**

Il Centro non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze delle persone accolte; declina ogni responsabilità per danni che possono derivare, senza sua colpa, ai degenti od alle loro cose.

Il Centro non assume responsabilità alcuna relativamente agli automezzi dei visitatori, parcheggiati negli appositi spazi interni alla Casa Albergo ed adiacenti alla "Casa del Vento Rosa", nonché per i valori in essi contenuti.

### **TITOLO V° - LE REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA ART.7 - RAPPORTI CON IL PERSONALE**

Le persone accolte ed i familiari devono mantenere, con il personale, rapporti di reciproco rispetto e comprensione.

Non possono pretendere prestazione alcuna che non sia prevista dal normale programma di servizio e non devono fare pressioni per ottenere trattamenti di favore di particolare e diversa attenzione rispetto all'organizzazione dell'attività del Centro Residenziale.

Nel caso in cui debbano avanzare delle richieste straordinarie o segnalare inadempimenti nel servizio, dopo averlo rappresentato al Responsabile preposto, se insoddisfatti, possono rivolgersi alla Direzione della Casa Albergo.

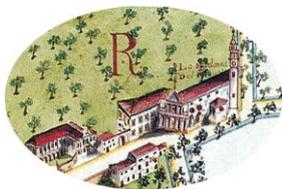
### **ART.8 – ALLOGGIO**

I soggetti ospitati godono all'interno del Centro Residenziale della più ampia libertà nel rispetto delle limitazioni imposte dallo stato di salute, valutate da parte del Responsabile Clinico e/o del Responsabile del Servizio.

Gli stessi ed i loro familiari sono in ogni caso tenuti al rispetto delle regole della vita comunitaria, nonché a tenere un comportamento consono ed adeguato, e comunque tale da non arrecare disturbo ed intralcio ai servizi nei confronti delle altre persone, siano esse altri degenti, loro famigliari e personale dipendente.



*Centro Residenziale di cure palliative "Casa del Vento Rosa"  
c/o Casa Albergo per Anziani – Lendinara (RO)*



## CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336

E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) ✉ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)

Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)

Sistema qualità certificato



Benchmarker  
Marchio Q&B



Sarà doverosamente importante che le persone si facciano carico di:

- ✓ osservare le regole di igiene e decoro dell'ambiente;
- ✓ mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature, utilizzandoli secondo le modalità individuate;
- ✓ segnalare l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio senza provvedere alla riparazione diretta o manomissione da parte di persone non autorizzate;
- ✓ consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dal Centro di entrare nell'alloggio per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;
- ✓ assicurare il silenzio e la tranquillità negli orari stabiliti.

In ottemperanza alle vigenti disposizioni in materia e, soprattutto, a tutela della salute di ogni persona, è vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, negli spazi ad uso collettivo ed, in generale, in tutti i locali del Centro, e ad utilizzare dispositivi di vario genere a fiamma libera o ad incandescenza.

### ART.9 - NORME D'INTERESSE GENERALE –

I familiari delle persone ospitate nel Centro possono effettuare visite in ogni ora del giorno vedendo di attenersi alla fascia oraria 07.00 – 21.00. Importante, in ogni caso, evitare di recare disturbo agli altri pazienti.

Qualora la persona accolta ed il familiare non gradiscano ricevere visite devono segnalarlo tempestivamente al Responsabile del Servizio che provvederà a dare disposizioni in merito ai collaboratori.

Ogni paziente, familiare o visitatore deve astenersi dallo svolgimento di qualsiasi attività che possa recare disturbo o disagio agli altri soggetti accolti, rispettando le indicazioni dei responsabili del Centro.

Al fine di agevolare le attività del personale del Centro, l'armadio letto riservato al familiare che presta assistenza deve essere utilizzato esclusivamente nelle ore notturne.

Qualora i familiari delle persone accolte volessero intrattenersi con il loro congiunto per consumare i pasti presso il Centro, sono tenuti a comunicarlo al personale preposto entro le ore 9.00 del giorno precedente, ed entro le ore 9.00 del venerdì per la prenotazione del sabato e della domenica, e comunque sempre nel rispetto delle modalità individuate dal Centro per la fruizione del servizio.

I familiari hanno la possibilità di usufruire della sala ricreativa-polivalente per intrattenersi col il proprio congiunto.

L'angolo cottura, ove presente, è a disposizione del familiare al fine di poter riscaldare cibi e bevande, utilizzando stoviglie specifiche per le piastre ad induzione e/o il forno a microonde.

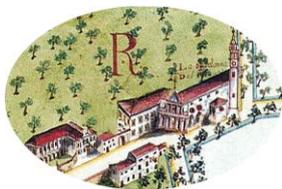
Ove il residente desiderasse uscire dal Centro durante la giornata, anche per brevi momenti, deve preventivamente presentare richiesta (possibile anche da parte del familiare) che verrà valutata dal Medico di cure palliative in relazione allo stato di salute dell'assistito ed autorizzato mediante un apposito permesso temporaneo. Il paziente non può allontanarsi dall'Hospice nella fascia oraria notturna.

Alle persone accolte ed ai familiari, in particolare, è fatto divieto di:

- a) stendere capi di biancheria;
- b) usare apparecchi rumorosi che possano comunque arrecare disturbo agli altri pazienti;
- c) gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre o porte-finestre;
- d) vuotare nel WC, bidet o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- e) far utilizzare il letto destinato al familiare a persone che non si occupano dell'assistenza al malato;
- f) fumare nei locali interni all'Hospice;
- g) asportare dalle stanze e dai locali comuni ogni cosa che costituisce l'arredo delle sale e dei locali stessi;



Centro Residenziale di cure palliative "Casa del Vento Rosa"  
c/o Casa Albergo per Anziani – Lendinara (RO)



## **CASA ALBERGO PER ANZIANI**

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 ✕ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 ✕ Fax.0425/604336

E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) ✕ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)

Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)

Sistema qualità certificato



Benchmarker  
Marchio Q&B



- h) utilizzare apparecchiature elettriche personali all'interno del Centro.
- i) utilizzare dispositivi a fiamma libera (lumini, candele, ecc...)
- j) provvedere autonomamente alla variazione/manomissione di impianti predefiniti.

### **ART.10 - NORME PER L'ASSISTENZA PRIVATA**

Il Centro Residenziale ammette l'ingresso di assistenti privati chiamati a svolgere la propria opera nei confronti dei soggetti ospitati, con spese a loro carico. L'opera degli assistenti privati deve improntarsi alle esigenze di professionalità, correttezza di comportamento e rispetto delle regole vigenti.

La struttura non si assume alcuna responsabilità per l'opera svolta dagli assistenti privati e con essi non sussiste alcun rapporto di impiego e di subordinazione; le autorizzazioni e le prescrizioni del presente regolamento sono dettate nell'esclusivo interesse delle persone accolte e del loro benessere fisico e morale.

Il Responsabile del Servizio, nonché la Direzione, devono essere informati con precisione del tipo di servizio e del numero di ore che la persona accolta o i relativi familiari hanno richiesto all'assistente privato.

L'abbigliamento dell'assistente privato dovrà essere appropriato e dignitoso.

L'assistente privato è tenuto al possesso di requisiti sanitari, assicurativi e dalla norma richiesti al fine di rendere lo svolgimento dell'attività nel rispetto di quanto prevede il Centro e compatibile con il lavoro svolto dal personale.

Non è consentito all'assistente privato disporre alcuna variazione di dieta o di terapia farmacologia della persona assistita.

### **TITOLO VI° - DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA**

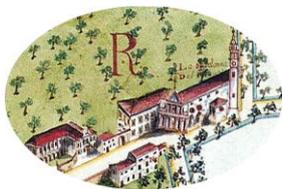
#### **ART.11 - AVVERTENZE DI CARATTERE GENERALE IN CASO DI EVACUAZIONE**

Al fine della tutela propria e delle altre persone in caso di emergenze, le persone accolte e loro famigliari o visitatori, dovranno attenersi alle seguenti indicazioni:

- a) comportarsi conformemente alle istruzioni ricevute;
- b) attenersi alle informazioni delle istruzioni riportate negli appositi locali;
- c) fare attenzione alla segnaletica di sicurezza;
- d) astenersi dall'effettuare interventi diretti sugli impianti e sulle persone (fatte salve eventuali istruzioni impartite dal personale addetto);
- e) evitare ogni forma di panico;
- f) allontanarsi dai locali ordinatamente, secondo le istruzioni ricevute dagli addetti;
- g) non appena percepito l'avviso di allarme non attardarsi a raccogliere gli effetti personali;
- h) seguire il percorso d'esodo contrassegnato dall'apposita segnaletica (se non vi è una diversa indicazione da parte degli addetti all'emergenza);
- i) portarsi in luogo sicuro seguendo le vie di fuga;
- j) non compiere di propria iniziativa operazioni che non siano state espressamente richieste dagli addetti;
- k) non rientrare nei locali appena evacuati;
- l) non allontanarsi senza autorizzazione degli addetti all'evacuazione dal luogo e/o area di raccolta dove verrà fatto l'appello;
- m) collaborare oltre che con gli addetti anche con i soccorritori esterni;
- n) segnalare la propria presenza una volta giunti al punto di raccolta.



Centro Residenziale di cure palliative "Casa del Vento Rosa"  
c/o Casa Albergo per Anziani – Lendinara (RO)



## **CASA ALBERGO PER ANZIANI**

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 ✕ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 ✕ Fax.0425/604336

E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) ✕ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)

Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)

Sistema qualità certificato



Benchmarker  
Marchio Q&B



### **TITOLO VII° - DISCIPLINA DEI RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO ESTERNO ED ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE UTENTI ART.12 – IL VOLONTARIATO**

La Convenzione in essere tra la Casa Albergo per Anziani e l'Azienda Ulss 5 Polesana prevede la presenza di operatori volontari che, formati allo scopo, devono gratuitamente collaborare attraverso:

- a) il sostegno e l'aiuto al malato;
- b) il sostegno e l'aiuto ai familiari anche nelle attività quotidiane;
- c) la collaborazione con l'Equipe del Centro.

Le modalità di espletamento del servizio dovranno riferirsi ai criteri individuati nell'art. 16 del vigente Regolamento Interno della Casa Albergo, che così recita:

I volontari devono astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento dei servizi dell'Istituto e devono rispettare i programmi di lavoro emanati dall'Amministrazione attenendosi esclusivamente ai compiti di loro competenza.

I volontari devono assumere, all'interno dell'Istituto, un comportamento leale e corretto evitando ogni commento o critica all'Amministrazione, al personale, ai Residenti ed ai loro visitatori.

Devono inoltre astenersi dallo svolgere attività di propaganda di qualsiasi genere. Ogni proposta o suggerimento sul servizio o sulla gestione può essere presentato solo al Consiglio di Amministrazione, tramite la Direzione.

La Direzione intratterrà con i volontari autorizzati a frequentare l'Istituto rapporti di collaborazione, di studio e di ricerca tesi a rendere i servizi sempre più aderenti alle istanze ed alle necessità delle Persone ospitate.

In caso di mancata osservanza delle indicazioni sopra elencate o se l'intervento del volontario arreca difficoltà nello svolgimento di servizi dell'Istituto la Direzione, dopo un accurato vaglio della situazione, potrà chiedere una revisione dei programmi o disporre la sospensione dell'attività in corso.

Oltre che dal presente Regolamento l'attività di volontariato è regolato dalle leggi e disposizioni statali e regionali in materia.

### **ART.13 – IL RAPPORTO CON ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE DEGLI UTENTI**

Il Centro Residenziale si dà carico di promuovere la partecipazione di associazioni rappresentative degli utenti al fine del miglioramento della qualità del servizio erogato.

Questo, attraverso varie modalità, che, indicativamente, vengono ad essere così riportate:

- indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio;
- segnalazioni e suggerimenti onde individuare le aree critiche rispetto alle quali promuovere ed attivare ambiti di miglioramento della qualità;
- incontri periodici per valutare l'andamento dei servizi, l'effettiva presa in carico da parte di coloro che vi operano e la sostenibilità assicurata in relazione ai bisogni manifestati;
- apporto nella stesura della documentazione per l'informazione dell'utenza;
- coinvolgimento, attraverso la collaborazione degli stessi gruppi di mutuo aiuto, dei familiari degli utenti che sono stati o si trovano presso il Centro, al fine di poter meglio individuare i percorsi per il sostegno alle persone, per un più coerente interfaccia con la comunità, per una effettiva estensione della rete delle relazioni e per un significativo cambiamento culturale rispetto al valore ed al contenuto delle "parole" che attengono al servizio.



Centro Residenziale di cure palliative "Casa del Vento Rosa"  
c/o Casa Albergo per Anziani – Lendinara (RO)