



# **Regolamento per i Residenti del Settore Anziani**

**Casa anziani Comunale  
Casa anziani Sementina  
Residenza Pedemonte**

**Indice**

<b>CAPITOLO I - Fase preliminare</b>	<b>4</b>
<b>Art. 1      Scopo</b>	<b>4</b>
<b>CAPITOLO II - Aspetti amministrativi</b>	<b>4</b>
<b>Art. 2      Documenti di riferimento</b>	<b>4</b>
<b>Art. 3      Gestione amministrativa</b>	<b>5</b>
<b>Art. 4      Corrispondenza</b>	<b>5</b>
<b>CAPITOLO III - Applicazione e computo della retta</b>	<b>5</b>
<b>Art. 5      Modalità per il calcolo della retta</b>	<b>5</b>
<b>Art. 6      Prestazioni comprese nella retta</b>	<b>5</b>
<b>Art. 7      Prestazioni non comprese nella retta</b>	<b>6</b>
<b>CAPITOLO IV - Occupazione locali</b>	<b>6</b>
<b>Art. 8      Attribuzione camere</b>	<b>6</b>
<b>Art. 9      Gestione chiavi</b>	<b>6</b>
<b>Art. 10     Apertura porta principale</b>	<b>7</b>
<b>Art. 11     Animali domestici</b>	<b>7</b>
<b>Art. 12     Norme antiincendio</b>	<b>7</b>
<b>Art. 13     Arredamento camere</b>	<b>7</b>
<b>Art. 14     Televisore / telefono / radio / internet</b>	<b>7</b>
<b>Art. 15     Gestione rifiuti in camera</b>	<b>8</b>
<b>Art. 16     Lavaggio biancheria in camera</b>	<b>8</b>
<b>Art. 17     Piante e fiori</b>	<b>8</b>
<b>CAPITOLO V – Cure</b>	<b>8</b>
<b>Art. 18     Servizio medico</b>	<b>8</b>
<b>Art. 19     Cure di base e assistenza infermieristica</b>	<b>8</b>
<b>Art. 20     Approvvigionamento dei medicinali</b>	<b>9</b>
<b>Art. 21     Animazione e attivazione</b>	<b>9</b>
<b>Art. 22     Prestazioni di fisioterapia ed ergoterapia</b>	<b>9</b>
<b>Art. 23     Prestazioni di podologia</b>	<b>9</b>
<b>Art. 24     Ricoveri in ospedale</b>	<b>10</b>
<b>Art. 25     Trasporti</b>	<b>10</b>
<b>Art. 26     Informazioni</b>	<b>10</b>

CAPITOLO VI – Pasti		10
Art. 27	Luogo predisposto per la consumazione dei pasti	10
Art. 28	Organizzazione pasti	11
Art. 29	Servizio pasti	11
Art. 30	Bibite durante i pasti	11
Art. 31	Pasti non consumati	11
Art. 32	Pasti ai visitatori	11
CAPITOLO VII – Lavanderia		11
Art. 33	Etichettatura	11
Art. 34	Lavaggio	11
CAPITOLO VIII - Le visite e congedi		12
Art. 35	Visite	12
Art. 36	Posteggi per i visitatori	12
Art. 37	Consegna denaro, oggetti preziosi o beni di valore	12
Art. 38	Uscite temporanee	13
Art. 39	Assenze con pernottamento	13
CAPITOLO IX - Disposizioni generali		13
Art. 40	Animali	13
Art. 41	Zona fumatori	13
Art. 42	Mance e/o regali	14
Art. 43	Assicurazione Responsabilità civile	14
Art. 44	Ricezione	14
Art. 45	Colloqui con la Direzione Amministrativa e/o Sanitaria	14
Art. 46	Reclami	14
CAPITOLO X - Uscite, partenze		14
Art. 47	Liberazione camere	14
CAPITOLO XI - Disposizioni finali		15
Art. 48	Entrata in vigore	15

## CAPITOLO I - Fase preliminare

### Art. 1 Scopo

La Direzione emana le seguenti direttive finalizzate a disciplinare il soggiorno dei Residenti del Settore Anziani della Città di Bellinzona: Casa anziani Comunale, Casa anziani Sementina e Residenza Pedemonte.

Sono in particolare definiti i criteri intesi a garantire la sicurezza del Residente, per preservarne una buona qualità di vita, nel rispetto della sua libertà e dignità e nel quadro del mandato conferito all'Istituto.

## CAPITOLO II - Aspetti amministrativi

### Art. 2 Documenti di riferimento

Il presente Regolamento è parte integrante del *Contratto di accoglienza*<sup>i</sup>.

I documenti sottoelencati sono necessari per l'ammissione del Residente e devono essere restituiti debitamente compilati e firmati al Servizio amministrazione (ricezione) dell'Istituto:

1. Contratto di accoglienza<sup>i</sup>;
2. Medici curanti<sup>ii</sup>;
3. Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali<sup>iii</sup>;
4. Modulo complementare<sup>iv</sup>;
5. Modulo per il calcolo della retta<sup>v</sup> (Dipartimento della Sanità e della socialità [DSS]);
6. Autodichiarazione donazioni e successioni<sup>vi</sup> (Ufficio degli anziani e delle cure a domicilio [UACD]);
7. Dichiarazione concernente la situazione finanziaria dei Residenti<sup>vii</sup>;
8. Garanzia di pagamento per la retta (soggiorno fisso)<sup>viii</sup>.

Vengono inoltre consegnati i seguenti documenti:

- Informativa per il trattamento dei dati personali dei residenti-pazienti<sup>ix</sup>;
- Corredo e igiene personale<sup>x</sup>;
- Direttive concernenti l'applicazione ed il computo delle rette differenziate nelle case per anziani (Dipartimento della sanità e della socialità [DSS]);
- La vostra opinione ci interessa<sup>xi</sup>.

### **Art. 3 Gestione amministrativa**

<sup>1</sup>Il Residente si occupa delle proprie pratiche amministrative.

<sup>2</sup>Come previsto nel *Contratto di accoglienza*<sup>i</sup>, nel caso in cui il Residente non fosse più in grado di occuparsi della propria amministrazione, subentrerà il suo Rappresentante.

In mancanza di precise volontà, verrà richiesto all'Autorità regionale di protezione di nominare un curatore.

### **Art. 4 Corrispondenza**

<sup>1</sup>La corrispondenza indirizzata al Residente viene gestita dall'Istituto nella modalità definita tramite la compilazione del *Modulo complementare*<sup>iv</sup>.

<sup>2</sup>Per il Residente non più autosufficiente e non autonomo nel gestire la corrispondenza, è il suo Rappresentante ad occuparsene. In questo caso, si raccomanda il cambiamento dell'indirizzo presso il domicilio del Rappresentante.

<sup>3</sup>Dopo la partenza o il decesso del Residente, il suo Rappresentante provvede, al più presto, ai necessari cambiamenti di indirizzo.

## **CAPITOLO III - Applicazione e computo della retta**

### **Art. 5 Modalità per il calcolo della retta**

<sup>1</sup>La partecipazione finanziaria [retta] della persona anziana, ospite nella Casa per anziani [CPA], è commisurata al reddito e alla sostanza del Residente sulla base delle direttive concernenti l'applicazione ed il computo delle rette differenziate, emanate dal Dipartimento della sanità e della socialità [DSS].

<sup>2</sup>La retta minima, stabilita dal DSS, è assicurata dalle prestazioni complementari.

### **Art. 6 Prestazioni comprese nella retta**

La retta è comprensiva delle seguenti prestazioni:

- a) vitto (tre pasti principali);
- b) alloggio;
- c) attività socioculturali e ricreative;
- d) prestazioni alberghiere in generale;
- e) le altre prestazioni previste esplicitamente dall'Istituto.

**Art. 7 Prestazioni non comprese nella retta**

La retta non è comprensiva delle seguenti prestazioni:

- a) cure estetiche (parrucchiere, interventi di pedicure e manicure di natura estetica);
- b) consumazioni al bar;
- c) comunicazioni telefoniche;
- d) abbonamenti vari (TV, internet, ecc.);
- e) prodotti per l'igiene personale;
- f) trasporto e/o accompagnamento al di fuori dell'Istituto;
- g) assistenza medica e prestazioni mediche;
- h) prestazioni di laboratorio;
- i) medicinali che non rientrano nell'Elenco delle specialità;
- j) spese per l'eventuale gestione amministrativa privata del Residente (tenuta della contabilità, pagamenti delle fatture, ecc.). Se richiesta la gestione amministrativa da parte dell'Istituto, saranno fatturati CHF 50.00 mensili;
- k) eventuali spese di soggiorno per vacanza o escursioni;
- l) assicurazione di responsabilità civile collettiva stipulata dalla struttura con fatturazione mensile (quota parte);
- m) le spese di spedizione, al suo Rappresentante, della corrispondenza ricevuta in Istituto, sulla base della scelta definita nel *Modulo complementare*<sup>iv</sup>.

**CAPITOLO IV - Occupazione locali****Art. 8 Attribuzione camere**

L'assegnazione delle camere ed eventuali cambiamenti di camera sono decisi dalla Direzione.

**Art. 9 Gestione chiavi**

<sup>1</sup>Ogni Residente o il suo Rappresentante riceve, su richiesta, la chiave della propria camera, la quale apre pure il cassetto dell'armadio.

In caso di perdita verrà fatturato il costo della sostituzione del cilindro e della chiave.

<sup>2</sup>Per motivi di sicurezza, la Direzione, in accordo con il Medico curante del Residente, può richiedere la restituzione della chiave quando lo stato di salute dello stesso ne richiede tale provvedimento.

<sup>3</sup>Alla fine della degenza la chiave va restituita al Servizio amministrazione dell'Istituto.

## **Art. 10 Apertura porta principale**

<sup>1</sup>Essendo la Casa per anziani una struttura aperta, ogni Residente può entrare e uscire liberamente, a meno di prescrizioni mediche.

<sup>2</sup>La porta principale degli edifici rimane chiusa secondo gli orari esposti nei singoli Istituti.

## **Art. 11 Animali domestici**

Non è permesso tenere animali domestici.

## **Art. 12 Norme antiincendio**

Per ragioni di sicurezza e di responsabilità, nelle camere è proibito fumare e accendere candele, come pure utilizzare elettrodomestici e dispositivi termici elettrici (vedi art. 13<sup>2</sup> del presente Regolamento).

## **Art. 13 Arredamento camere**

<sup>1</sup>Ogni Residente può arredare la camera con mobilio personale (escluso il letto e il comodino), compatibilmente con le norme d'igiene e di sicurezza.

L'arredamento del bagno non è consentito.

<sup>2</sup>È vietato collocare nelle camere elettrodomestici e dispositivi termici elettrici (frigoriferi, condizionatori d'aria, stufe, piastre di cottura, macchine del caffè, ferri da stiro, scaldiglie ad acqua calda, coperte/cuscini elettrici riscaldanti, ecc.).

<sup>3</sup>Per motivi di sicurezza è vietato l'utilizzo di tappeti.

<sup>4</sup>Nelle strutture in cui è presente la terrazza, è possibile arredarla con tavolino e sedie, previo accordo con il Capostruttura.

## **Art. 14 Televisore / telefono / radio / internet**

<sup>1</sup>Le camere dispongono di un telefono fisso e sono predisposte per l'allacciamento via cavo del televisore (TV).

Le camere della Casa anziani Sementina e della Residenza Pedemonte sono già dotate di televisore; questi Istituti hanno a disposizione una rete internet gratuita (wi-fi).

Presso la Casa anziani Comunale, l'acquisto di un televisore adatto, la sua collocazione e l'allacciamento non sono di competenza dell'Istituto.

Il costo relativo al televisore/allacciamento è specificato nel *Modulo complementare*<sup>iv</sup> allegato al *Contratto di accoglienza*<sup>i</sup>.

<sup>2</sup>Eventuali abbonamenti TV/internet privati sono a carico del Residente.

<sup>3</sup>Conformemente alle disposizioni sulla polizia del fuoco, i televisori privati devono essere conformi alle norme di sicurezza.

<sup>4</sup>Il volume di TV/radio/computer, o altri apparecchi audio, deve essere regolato in modo da non arrecare disturbo. Si consiglia eventualmente di munirsi di cuffie per l'ascolto.

<sup>5</sup>È permesso portare apparecchi audiovisivi come radio e computer.

#### **Art. 15      Gestione rifiuti in camera**

È vietato gettare rifiuti di qualsiasi genere nel WC, nonché depositare o gettare rifiuti dalle finestre e/o dalle terrazze.

#### **Art. 16      Lavaggio biancheria in camera**

Per ragioni igienico-sanitarie è proibito lavare ed asciugare la biancheria nei bagni.

#### **Art. 17      Piante e fiori**

<sup>1</sup>È permesso tenere piante in camera unicamente se il Residente può personalmente occuparsene.

<sup>2</sup>Piante con segni di decadimento saranno eliminate.

<sup>3</sup>In terrazza è possibile tenere piante unicamente se poste su supporto o portavasi sollevati dal pavimento.

### **CAPITOLO V – Cure**

#### **Art. 18      Servizio medico**

<sup>1</sup>È garantita la libera scelta del Medico curante.

Ogni ulteriore cambiamento deve essere prontamente notificato all'Istituto tramite la compilazione del modulo *Medici curanti*<sup>ii</sup>.

<sup>2</sup>Il servizio medico di picchetto è garantito sull'arco delle 24 ore, per tutto l'anno.

<sup>3</sup>Il Direttore sanitario si occupa del coordinamento sanitario e della promozione della salute per i Residenti e i collaboratori.

#### **Art. 19      Cure di base e assistenza infermieristica**

<sup>1</sup>Al Residente sono garantite cure adeguate al suo stato di salute e ai suoi bisogni.

<sup>2</sup>Le cure di base e l'assistenza infermieristica sono prestate dal personale del Servizio infermieristico dell'Istituto.

**Art. 20 Approvvigionamento dei medicinali**

<sup>1</sup>L'approvvigionamento dei medicinali ai Residenti, su prescrizione medica, è garantito dall'Istituto. Gli stessi sono fatturati all'assicurazione malattia dei Residenti. Con la fatturazione analitica, gli assicuratori malattia rimborseranno tutti i farmaci che rientrano nell'elenco delle specialità [ES] definito e aggiornato a livello Federale.

<sup>2</sup>I farmaci classificati come fuori lista (HL) o lista negativa (LN) saranno fatturati direttamente al Residente. Il Residente, nel caso disponga di un'assicurazione complementare, potrà richiederne a quest'ultima l'eventuale rimborso.

<sup>3</sup>La struttura utilizza, su indicazioni del Farmacista consulente, medicinali generici nelle situazioni laddove questo è possibile.

<sup>4</sup>Ricette ricevute in occasione di visite mediche esterne sono da consegnare al personale curante che si occuperà dell'ordinazione.

<sup>5</sup>Non è consentito acquistare o somministrare ai Residenti medicinali di propria iniziativa. Eventuali farmaci acquistati direttamente dai Residenti, o da terze persone, di propria iniziativa, restano a carico dell'acquirente.

**Art. 21 Animazione e attivazione**

All'interno della struttura è presente un Servizio di animazione e attivazione che organizza quotidianamente attività terapeutiche, ricreative e di svago.

**Art. 22 Prestazioni di fisioterapia ed ergoterapia**

<sup>1</sup>Le prestazioni di fisioterapia ed ergoterapia prescritte dai Medici curanti sono erogate dal Servizio di fisioterapia ed ergoterapia dell'Istituto.

<sup>2</sup>I costi sono assunti dagli assicuratori malattia.

<sup>3</sup>Prestazioni fisioterapeutiche private, su richiesta del Residente e all'esterno dell'Istituto, sono a carico del Residente.

**Art. 23 Prestazioni di podologia**

<sup>1</sup>Le prestazioni di podologia, prescritte dai Medici curanti, sono garantite dal Servizio di podologia organizzato dall'Istituto e fatturate agli assicuratori malattia del Residente.

<sup>2</sup>I costi per le prestazioni di cura del piede diabetico rientrano nel forfait fatturato agli assicuratori malattia del Residente.

<sup>3</sup>Le prestazioni di podologia senza prescrizione medica sono a carico del Residente.

**Art. 24 Ricoveri in ospedale**

<sup>1</sup>I ricoveri in ospedale avvengono su ordine medico; la camera rimane a disposizione del Residente per tutta la durata del ricovero.

<sup>2</sup>In caso di ricoveri d'urgenza, i familiari e/o il Rappresentante saranno avvisati nel più breve tempo possibile.

**Art. 25 Trasporti**

<sup>1</sup>I trasporti per visite mediche regolari, specialistiche, o di trasferimento per vacanze, devono essere eseguiti dalle persone di riferimento del Residente.

<sup>2</sup>L'Istituto organizza i trasporti solo in via del tutto eccezionale. Tale servizio è in ogni caso complementare all'intervento prioritario delle persone di riferimento del Residente.

In caso di trasporto da parte dell'Istituto, così come di messa a disposizione del veicolo alle persone di riferimento del Residente, il costo dello stesso è di CHF 0.80 al Km. Le condizioni per l'utilizzo dei veicoli del Settore Anziani sono definite nella *Direttiva per l'utilizzo e la gestione dei veicoli di servizio del Settore Anziani*<sup>xii</sup>.

<sup>3</sup>Il servizio autoambulanza, o altri servizi di trasporto esterni, sono a carico del Residente.

**Art. 26 Informazioni**

<sup>1</sup>Informazioni sulla situazione di salute del Residente possono venire richieste unicamente dai Rappresentanti definiti nel *Contratto di accoglienza*<sup>i</sup>.

Tali informazioni vanno richieste al Capostruttura o, in sua assenza, all'Infermiere caporeparto.

<sup>2</sup>Colloqui con il Capostruttura sono da concordare preventivamente.

<sup>3</sup>Informazioni su diagnosi e terapie sono da richiedere al Medico curante.

<sup>4</sup>Colloqui con il Direttore sanitario sono da concordare con il Medico stesso.

**CAPITOLO VI – Pasti****Art. 27 Luogo predisposto per la consumazione dei pasti**

I pasti sono consumati nella sala da pranzo sita al piano terreno, o nelle salette ai piani, secondo la valutazione medico-infermieristica della condizione psico-fisica del Residente.

## **Art. 28 Organizzazione pasti**

<sup>1</sup>Sono serviti tre pasti al giorno negli orari stabiliti dalla Direzione.

<sup>2</sup>I menu e gli orari dei pasti sono esposti all'interno dell'Istituto.

## **Art. 29 Servizio pasti**

<sup>1</sup>Il Servizio cucina dell'Istituto assicura un'alimentazione sana e variata, che considera le implicazioni della senescenza, come pure pasti dietetici se prescritti dal Medico.

<sup>2</sup>Nella misura del possibile, il Servizio cucina cerca di soddisfare i gusti culinari del Residente.

## **Art. 30 Bibite durante i pasti**

Il pasto è comprensivo di acqua e vino, salvo disposizioni contrarie del Medico curante.

## **Art. 31 Pasti non consumati**

I pasti non consumati, per assenza del Residente fuori dall'Istituto, danno diritto ad un rimborso a partire da un'assenza di 3 giorni, conformemente alle direttive cantonali.

## **Art. 32 Pasti ai visitatori**

<sup>1</sup>Familiari e conoscenti possono pranzare o cenare con i Residenti nella sala da pranzo. È necessario annunciarsi almeno il giorno precedente presso la ricezione, durante gli orari di ufficio, e acquistare il buono pasto al prezzo fissato dalla Direzione Amministrativa.

<sup>2</sup>Il numero di visitatori ammessi dipende dallo spazio disponibile e dalle richieste.

# **CAPITOLO VII – Lavanderia**

## **Art. 33 Etichettatura**

<sup>1</sup>Tutta la biancheria dei Residenti deve essere contrassegnata con un'etichetta riportante il suo nome, cognome e numero di camera. Sono escluse calze/ghette di nylon, scarpe, cappelli (non lavabili a 60°) e altri indumenti laddove non è possibile la sua applicazione.

<sup>2</sup>Il servizio di etichettatura viene effettuato dal Servizio alberghiero (lavanderia) del Settore Anziani; una volta applicate le etichette, non è possibile la loro rimozione.



<sup>3</sup>L'etichettatura ha un costo di CHF 1.00 per ogni indumento.

<sup>4</sup>La biancheria da contrassegnare va consegnata unicamente al Servizio amministrazione o al Servizio infermieristico.

<sup>5</sup>L'Istituto non è responsabile dello smarrimento di capi non etichettati e questi non saranno in alcun modo rimborsati o sostituiti.

#### **Art. 34 Lavaggio**

<sup>1</sup>La cura della biancheria privata, debitamente etichettata, è assicurata dall'Istituto; sono esclusi i seguenti indumenti per i quali si declina ogni responsabilità:

- a) biancheria che necessita il lavaggio a mano ;
- b) abiti delicati o che necessitano di un trattamento presso la tintoria ;
- c) biancheria non debitamente etichettata.

<sup>2</sup>La biancheria non etichettata viene raccolta e periodicamente consegnata ad associazioni caritatevoli.

### **CAPITOLO VIII - Le visite e congedi**

#### **Art. 35 Visite**

<sup>1</sup>Le visite ai Residenti possono avvenire tutti i giorni, dalle ore 09.30 alle ore 20.00.

<sup>2</sup>Si invita ad astenersi dalle visite durante le seguenti fasce orarie, per un adeguato svolgimento dei pasti (l'assistenza al pasto è effettuata dal personale preposto): 11.30 – 13.00 / 17.30 – 18.30.

<sup>3</sup>Si invita a non portare cibi o bevande senza essersi informati su eventuali restrizioni presso il Responsabile del reparto.

#### **Art. 36 Posteggi per i visitatori**

Presso alcuni Istituti sono disponibili posteggi gratuiti riservati ai visitatori. L'utilizzo dei posteggi riservati al personale, alle emergenze, o in altri spazi esterni non adibiti a tale scopo, è vietato e può comportare sanzioni disciplinari.

#### **Art. 37 Consegna denaro, oggetti preziosi o beni di valore**

<sup>1</sup>Si consiglia di non consegnare ai Residenti denaro, oggetti preziosi o beni di particolare valore oltre il necessario per le spese correnti. In ogni caso, si consiglia di custodire questi valori nel cassetto di sicurezza.

<sup>2</sup>La Direzione declina ogni responsabilità in caso di furto.

<sup>3</sup>In generale, si invita a considerare la struttura un luogo pubblico in cui transitano quotidianamente molte persone. Pertanto, è raccomandata la necessaria attenzione a non lasciare incustodite borsette, portamonete, chiavi, ecc.

<sup>4</sup>Eventuali oggetti smarriti saranno trattati secondo procedure interne. Per informazioni rivolgersi al Servizio amministrazione dell'Istituto.

### **Art. 38 Uscite temporanee**

<sup>1</sup>I residenti possono assentarsi dall'Istituto - anche se accompagnati dai rispettivi visitatori - previa comunicazione al personale curante.

<sup>2</sup>Restrizioni a questo diritto possono avvenire previa prescrizione del Medico curante o della Direzione Sanitaria per tutelare la sicurezza del Residente.

### **Art. 39 Assenze con pernottamento**

I congedi temporanei con pernottamento devono essere annunciati al personale curante del reparto, o in ricezione, almeno due giorni prima.

## **CAPITOLO IX - Disposizioni generali**

### **Art. 40 Animali**

<sup>1</sup>Gli animali domestici possono accedere unicamente alla zona bar e terrazza (zona bar);

<sup>2</sup>I cani devono sempre essere tenuti al guinzaglio;

<sup>3</sup>L'accesso di animali domestici nei reparti/camere dei Residenti deve essere autorizzato dal Capostruttura o dall'Infermiere caporeparto;

<sup>4</sup>È consentito l'accesso, in aree appositamente designate, ai cani impiegati in attività di pet therapy organizzate dall'Istituto, nonché ad eventuali animali domestici detenuti dall'Istituto stesso.

### **Art. 41 Zona fumatori**

Il divieto di fumo è generalizzato all'interno di tutte le strutture; è consentito unicamente negli spazi esterni alle zone bar.

**Art. 42 Mance e/o regali**

Il personale non può ricevere regali in denaro o conseguire vantaggi per prestazioni inerenti alla mansione. Eventuali donazioni o lasciti saranno versati in una cassa comune e destinati ad attività collettive a favore dei collaboratori.

**Art. 43 Assicurazione Responsabilità civile**

<sup>1</sup>Tutti i Residenti sono coperti dall'assicurazione Responsabilità Civile [RC] collettiva dell'Istituto, con copertura per danni corporali e materiali causati dai Residenti secondo le relative Condizioni Generali e Condizioni Particolari.

<sup>2</sup>Il costo della copertura assicurativa RC è a carico del Residente (quota parte).

**Art. 44 Ricezione**

La ricezione è gestita dal Servizio amministrazione ed è aperta e a disposizione per qualsiasi informazione, agli orari esposti nei singoli Istituti.

**Art. 45 Colloqui con la Direzione Amministrativa e/o Sanitaria**

La Direzione Amministrativa e Sanitaria, previo appuntamento, sono a disposizione per colloqui con i familiari.

**Art. 46 Reclami**

Eventuali reclami sono da indirizzare alla Direzione tramite il modulo *La vostra opinione ci interessa*<sup>xi</sup>**Errore. Il segnalibro non è definito.**, oppure tramite un colloquio o uno scritto.

**CAPITOLO X - Uscite, partenze****Art. 47 Liberazione camere**

<sup>1</sup>Per una corretta gestione delle camere e dei beni personali dei Residenti, la liberazione delle camere all'uscita definitiva dall'Istituto è regolata come segue:

**a) Rientro a domicilio, trasferimento definitivo in altra struttura**

La data del rientro a domicilio o del trasferimento deve essere conosciuta anticipatamente (vedi *Contratto di accoglienza*<sup>i</sup>): i famigliari devono provvedere a liberare la camera lo stesso giorno di uscita del Residente.

**b) Decesso**

La camera deve essere liberata, al più tardi, due giorni dopo l'evento.

<sup>2</sup>In entrambi i casi sopracitati al paragrafo 1, l'eventuale biancheria in lavanderia verrà consegnata al Servizio amministrazione, la quale concorderà il ritiro con il Rappresentante.

## **CAPITOLO XI - Disposizioni finali**

### **Art. 48      Entrata in vigore**

Il presente Regolamento entra in vigore il 1° dicembre 2025 e annulla le precedenti disposizioni.

Riferimenti correlati:

---

- <sup>i</sup> CPA-DG-M-001-Contratto di accoglienza
- <sup>ii</sup> MS-DG-M-190-Medici curanti
- <sup>iii</sup> MS-DG-M-093-Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali
- <sup>iv</sup> CPA-DG-M-193-Modulo complementare
- <sup>v</sup> MS-EST-M-022-UACD-Modulo per il calcolo della retta
- <sup>vi</sup> CPA-EST-M-018-UACD-Autodichiarazione donazioni e successioni
- <sup>vii</sup> MS-DG-M-005-Dichiarazione concernente la situazione finanziaria dei Residenti
- <sup>viii</sup> MS-DG-M-195-Garanzia di pagamento per la retta (soggiorno fisso)
- <sup>ix</sup> MS-DG-D-039-Informativa per il trattamento dei dati personali dei residenti-pazienti
- <sup>x</sup> MS-DG-I-327-Corredo e igiene personale
- <sup>xi</sup> MS-DG-M-117-La vostra opinione ci interessa
- <sup>xii</sup> MS-DG-D-014-Direttiva per l'utilizzo e la gestione dei veicoli di servizio del Settore Anziani