Regolamento della

RSA MAGNOLIA

Lusan

Regolamento della RSA MAGNOLIA

Gentile Signore/a

accogliendoLa nella R.S.A. Residenza Magnolia desideriamo porgerLe i più cordiali saluti.

Con il Regolamento R.S.A. intendiamo confermarLe tutto il nostro impegno professionale e la nostra disponibilità affinché la Sua permanenza, o quella del Suo familiare, presso la nostra struttura possa essere il più possibile tranquilla.

In queste pagine del Regolamento troverà informazioni utili, chiare e trasparenti per facilitarLe l'accesso alla nostra organizzazione, ai servizi svolti e ai tempi per usufruirne

Il presente regolamento difatti elenca le condizioni e le norme che ogni ospite della Residenza deve osservare scrupolosamente. La Direzione si riserva la facoltà di integrare e modificare tali norme, nell'intento di migliorare la convivenza ed il grado di soddisfazione degli ospiti.

Informazioni generali

La persona, o i familiari esplicitamente indicati, che desiderano ricevere informazioni, generali e/o sanitarie, sull'organizzazione della Residenza e sulle prestazioni erogate, possono richiedere un incontro con il Direttore della stessa.

Al momento dell'ingresso nella Residenza viene consegnata la documentazione informativa comprendente:

- Carta dei Servizi delle nostre residenze nella quale sono espressi la *mission* e gli obiettivi aziendali,
- la scheda informativa analitica della Residenza scelta,

Art. 1 Finalità e Caratteristiche della Residenza

La Residenza si propone l'obiettivo di fornire, in regime di residenzialità :

- prestazioni di tipo alberghiero, rivolte alla realizzazione di condizioni confortevoli;
- **prestazioni di tipo assistenziale e di tutela, svolte da personale appositamente formato e qualificato per il soddisfacimento dei bisogni psico-fisici della persona;**
- prestazioni di tipo ricreativo – culturale, che hanno l'obiettivo di facilitare i rapporti interpersonali con valorizzazione degli aspetti personali di ogni ospite;
- per gli ospiti non autosufficienti accettati come ospiti in Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) le prestazioni assistenziali si pongono l'obiettivo di fornire un supporto alle persone anziane con problemi legati alle patologie tipiche geriatriche ed alla perdita di funzionalità con conseguente non autosufficienza.

A. La Residenza offre nuclei abitativi con camere singole, doppie dotate di servizio igienico in camera, telefono e televisione.

In particolare ogni camera possiede:

- **letto articolato a tre livelli con comandi elettrici, materasso e cuscini, comodino funzionale, tavolo scrittoio, armadio, sedia e/o poltrona, tendaggi. Il tutto è scelto con criteri di funzionalità, igiene e familiarità del design.**
- **Il bagno è corredato di ausili per permettere la facile fruibilità alle persone anziane e nello stesso tempo garantisce alti margini di sicurezza.**

B. Tutta la Residenza è provvista di segnaletica e indicazioni appropriate per permettere un buon orientamento e il facile accesso alle vie di fuga in caso di pericolo per l'assenza di barriere architettoniche.

Art. 2 Tipologia dei Soggetti a favore dei quali è svolta l'attività

Sono destinatari dei servizi offerti dalla Residenza gli ospiti di ambo i sessi appartenenti alla fascia di età detta della "Terza Età" che per quanto riguarda la RSA, presentino condizioni psicofisiche di non totale autosufficienza.

A. **Le prestazioni di tipo alberghiero principali, svolte nell'ambito dell'attività di RSA, sono:**

- Servizio quotidiano di pulizia e igiene degli ambienti di vita e degli arredi effettuato da personale dedicato
- Cambio periodico della biancheria da letto e da bagno
- Servizio di ristorante con pasto secondo menù settimanale e con possibilità di alternative base ; colazione,

pranzo, merenda e cena con servizio al tavolo effettuato dal personale dedicato

- Servizio di posta
- Servizio di portineria
- Lavanderia per indumenti personali (su richiesta)
- Disponibilità di consultazione di quotidiano della Residenza.

B . Le prestazioni di tipo assistenziale *e sanitario*, svolte nell'ambito dell'attività di RSA, sono:

- Interventi rivolti all'assistenza di base generica quali il supporto e l'aiuto all'igiene personale, alla vestizione, all'alimentazione
- Interventi di assistenza tutelare diurna e notturna per tutte le attività di vita quotidiana
- Assistenza infermieristica per la gestione della terapia farmacologica e il soddisfacimento dei bisogni primari di salute compromessi
- Servizio ritiro ricette presso il MMG (se lo studio medico è nella zona di Corcolle), altrimenti le ricette saranno compilate dai rispettivi MMG in occasione degli ingressi in struttura o gestite dalla famiglia. Il ritiro farmaci e prodotti sanitari può avvenire a cura della Residenza presso farmacia convenzionata, qualora le famiglie autorizzino espressamente detto servizio.

- Assistenza medica da parte del Medico di Medicina Generale di scelta dell'ospite secondo regole del SSN; si precisa che il MMG è liberamente scelto dall'ospite e dovrà effettuare ingressi presso la Residenza (giornalieri, settimanali, mensili in base al regolamento regionale in riferimento al numero complessivo degli assistiti alloggiati presso la RSA). Le giornate e gli orari degli ingressi dei MMG sono definiti con un accordo tra MMG e il Medico Responsabile della struttura, in orari e giornate diverse il famigliare potrà rivolgersi presso lo studio medico del proprio MMG.
- Assistenza religiosa per il soddisfacimento dei bisogni spirituali
- Interventi di prevenzione e riabilitazione per il mantenimento delle funzioni motorie e intellettive
- Approvvigionamento e conservazione dei farmaci e dei presidi presso farmacia di riferimento (se autorizzato da famiglia che in caso contrario provvederà personalmente al rifornimento mensile dei farmaci). Si precisa che per approvvigionamento può avvenire solo se presente la ricetta del MMG. Per i MMG ubicati presso gli studi di Corcolle le ricette saranno acquisite dalla Residenza, per i MMG ubicati in zone diverse da Corcolle sarà cura della famiglia consegnare le ricette presso la Residenza (se autorizzato approvvigionamento presso la farmacia

convenzionata). In caso di farmaci acquistati presso la farmacia convenzionata e sottoposti a pagamento del ticket sarà cura della famiglia prendere contatto con la farmacia convenzionata per prendere accordi sulle modalità di pagamento. Per motivi fiscali la direzione e il personale della Residenza non possono detenere soldi contanti.

- Supporto psicologico se necessario rispetto alla valutazione multidimensionale.

C. Le prestazioni di tipo ricreativo e culturale che possono essere effettuate, nell'ambito dell'attività di RSA, compatibilmente con le condizioni psico-fisiche dell'ospite, sono:

- Attività di animazione e socializzazione mediante iniziative sociali, culturali e ricreative guidate da personale specializzato.
- Attività occupazionali e ludiche capaci di sviluppare il senso di indipendenza e autonomia degli ospiti.
- Partecipazione ad attività culturali e ricreative esterne sul territorio nell'ottica dell'integrazione sociale.
- Intervento di associazioni di volontariato e parrocchiali per attività ricreative e occupazionali.
- Utilizzo di letture e video, percorsi terapeutici esterni e giardino presenti nella residenza.

Al fine di soddisfare le richieste sanitarie dell'ospite, la scelta del suo medico di base dovrà garantire la funzionale operatività, in termini di vicinanza e disponibilità e il rispetto delle indicazioni regionali; la Residenza non dispone di propri MMG, ma la famiglia può scegliere tra i MMG del territorio della ASL RM 2.

Gli ospiti possono accedere alle prestazioni erogate dal Servizio Sanitario Nazionale con le modalità definite per l'assistenza sanitaria di base, attraverso prescrizione del proprio MMG. Si precisa che il Medico Responsabile della RSA non ha facoltà per procedere alla prescrizione di farmaci/visite e relative ricette del SSN.
L'ospite potrà richiedere, a sue spese, visite e accertamenti di altri medici di sua fiducia, previa comunicazione alla Direzione. In alternativa può usufruire privatamente, su richiesta e a sue spese, di medici specialisti accreditati presso la Residenza. Le prescrizioni di medici e specialisti, dovranno essere in ogni caso convalidate dal MMG, qualora il personale di assistenza venga coinvolto nell'acquisto e/o somministrazione del farmaco stesso.
Per gli ospiti accolti nei moduli di RSA, è prevista la presenza di un medico specialista responsabile , che cura i rapporti con i diversi MMG ed è disponibile presso l'ambulatorio della Residenza nei giorni e negli orari stabiliti (consultabili presso la reception).

Ogni ospite ha una propria documentazione, custodita nel suo modulo abitativo e/o in locali predisposti a tale scopo, secondo la normativa della privacy.

Il personale di assistenza si interessa dell'osservanza o meno da parte dell'ospite delle prescrizioni terapeutiche e dietetiche del MMG. L'onere delle spese mediche, specialistiche e farmacologiche, non previste dal Servizio Sanitario Nazionale sono a totale carico dell'ospite.

Art. 3 Modalità di Ammissione

L'ammissione in Residenza avviene, in data concordata, a seguito della notifica da parte della ASL RM 2 ex RMB (ufficio di Via Cartagine) e la successiva stipula del contratto di ammissione con la Soc. Lusan. Il contratto di ammissione deve essere firmato da ospite o delegato/procuratore se formalmente incaricato. Contestualmente l'interessato, o il suo tutore, deve presentare la seguente documentazione:

- fotocopia del documento d'identità,
- codice fiscale,
- scheda sanitaria con numero di iscrizione al SSN,
- scheda di notifica rilasciata da uffici di Via Cartagine, (ASL RM 2)
- scheda di valutazione rilasciata dall'Unità di Valutazione geriatrica della ASL di appartenenza.

Prima della stipula del contratto, l'ospite effettuerà un incontro con personale qualificato della Residenza finalizzato alla organizzazione della Sua permanenza in Struttura. **Alla stipula del contratto verrà richiesto dalla Soc. Lusan un deposito cauzionale di € 500,00 (cinquecento/00) che verrà restituito alla chiusura del contratto con le modalità descritte nel contratto stesso.**

Al momento dell'ingresso nella Residenza sarà aperta e compilata, a cura del personale, una cartella/documentazione completa dei dati anagrafici, sanitari, familiari ed economici.

Inoltre l'ospite verrà sottoposto ad osservazione e valutazione multidimensionale da parte dell'équipe di assistenza per programmare e ottimizzare gli interventi socio-sanitari.

La sistemazione alberghiera avviene in base alla disponibilità presente in Residenza al momento della firma del contratto e può essere soggetto a variazione.

L'ospite può richiedere, previo accordo con la Direzione, di arredare la camera con proprio mobilio (letto, armadio, comò, poltrone, scrittoio, ecc…).

Art. 4 Indicazioni Prestazioni a pagamento e importo relative tariffe

Su richiesta espressa della famiglia è possibile richiedere l'attivazione di servizi extraretta che saranno fatturati mensilmente in base al tariffario vigente presso la RSA (aggiornato annualmente e disponibile presso la Reception). I servizi possono essere attivati e disattivati con comunicazione scritta.

Per servizi extaretta personalizzati l'attivazione del servizio è subordinata a richiesta scritta e autorizzazione del relativo preventivo di spesa.

Art. 5 Regole di Vita in Comunità

A. L'ospite è tenuto ad un comportamento educato e decoroso verso tutti, compreso il personale tutelare e dei servizi.

L'abbigliamento deve essere decente ed adeguato al decoro della Residenza stessa e rispettoso della normale convivenza civile nella considerazione della presenza degli altri.

L'ospite in particolare dovrà:

- osservare le regole dell'igiene ambientale in tutti gli spazi della Residenza;
- **mantenere il buono stato della stanza, delle apparecchiature, arredi e degli impianti; seguire con attenzione le istruzione per il buon uso degli stessi;**
- consentire al personale preposto di accedere nella stanza per le pulizie quotidiane e le eventuali riparazioni, compreso il personale della Direzione per verifiche relative ad eventuali problemi;
- evitare l'uso nella propria stanza di fornelli, ferri da stiro, apparecchi elettrici e per il riscaldamento e di qualsiasi altro oggetto che la Direzione ritenga pericoloso;
- richiedere l'intervento del personale della Residenza per applicare chiodi alle pareti e spostare i mobili e gli arredi;

- mantenere basso il volume di apparecchi televisivi, radiofonici e computer o, in alternativa, in caso di ipoacusia, utilizzare cuffie personali;
- considerare che il personale è presente per rispondere a motivate esigenze di aiuto e supporto, riferibili al grado di autosufficienza di ogni ospite; qualora l'ospite, o un suo familiare, sentano l'esigenza di una maggiore presenza di personale per prestazioni domestico – alberghiere a lui dedicate, deve farne richiesta alla Direzione che provvederà ad organizzare il servizio personalizzato con la conseguente integrazione della retta. In ogni caso è vietato l'impiego, per tali prestazioni, di persone non accreditate presso la Residenza; (vedi Regolamento specifico)
- evitare di interferire con operazioni e azioni che sono di competenza del personale di servizio, se non concordate con la Direzione in un progetto terapeutico finalizzato;
- evitare di tenere animali se non attivato un preciso progetto di pet-therapy (su richiesta dell'ospite o per indicazioni degli educatori);
- evitare di introdurre nella Residenza bevande alcoliche, generi alimentari e oggetti non precedentemente autorizzati dalla Direzione o non conformi alle norme HACCP.

Nella Residenza, nel rispetto della vigente normativa, è vietato fumare.

Salvo quanto previsto alla successiva lettera C, è obbligatorio avvisare il preventivamente il personale di servizio ogni volta che si decide di uscire dalla Residenza comunicando il previsto orario di rientro nel rispetto della fascia oraria compresa tra le ore 8.00 alle ore 22,00 o in orari diversi con specifiche autorizzazioni.

B. Gli ospiti possono portare o trattenere nella loro camera, oggetti personali di piccole dimensioni, sempre che gli stessi non siano di disturbo alla convivenza e sia possibile garantire condizioni ottimali d'igiene.

Per i possessori di auto, moto o biciclette è possibile l'utilizzo del parcheggio interno non custodito.

La Direzione non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle camere degli ospiti; è possibile accedere alla custodia valori, presso gli uffici amministrativi, che li accoglie come deposito a titolo gratuito ai sensi dell'art. 1766 e ss. del c. c.

C. Gli orari della sveglia mattutina, del ritiro serale e dei pasti, vengono fissati dalla Direzione nel rispetto, ove è possibile, delle regole di vita e della cultura di ogni ospite.

L'allontanamento dalla struttura degli ospiti della RSA è previsto, come regolato dal contratto d'ingresso, in considerazione delle loro particolari condizioni psichiche o fisiche di ridotta autonomia, l'uscita dalla Residenza potrà essere sottoposta a determinate regole o comunque richiesta l'assunzione di responsabilità da parte di un famigliare. Le uscite devo-

no essere preventivamente autorizzate dalla ASL RM 2 e dal medico responsabile.

Qualora l'ospite desideri allontanarsi dalla Residenza per alcuni giorni, dovrà comunicare preventivamente alla Direzione, su apposito modulo, la data in cui intende lasciare la Residenza, quella presunta del rientro, nonché il recapito durante l'assenza per le autorizzazioni della ASL RM 2 e del Medico Responsabile.

La Direzione declina ogni responsabilità per fatti illeciti o eventuali altri fatti dannosi posti in essere dall'ospite fuori della Residenza.

D. I familiari e gli amici, anche con bambini, possono accedere liberamente alla Residenza nel rispetto della vita comunitaria ed in modo da non interferire con l'andamento dei servizi.

A nessuno è consentito rimanere durante le ore notturne tranne per casi eccezionali, motivati in termini di esigenze per l'ospite e preventivamente autorizzati dalla Direzione.

E' fatto divieto ai visitatori di accedere nei locali di servizio, introdurre animali, fornire bevande alcoliche, farmaci e cibo.

E' consentito l'accesso nelle camere con il consenso dell'ospite e previa presentazione della persona presso la reception.

Qualora i famigliari di un ospite desiderassero svolgere attività integrative di assistenza non sanitaria (es. accompagnamenti, cure igieniche, aiuto nei pasti) o desiderassero incaricare persone a pagamento per tali prestazioni devono richiedere l'autorizzazione alla Direzione e rispettare le disposizione indicare nell'apposito regolamento interno.

E. L'orario di apertura del servizio ristorante è fissato come segue:

8.00 – 9.30 colazione con servizio al tavolo

12.00 – 13.30 pranzo con servizio al tavolo

16.00 – 16.30 merenda negli spazi di attività dedicati

18.30 – 20.00 cena con servizio al tavolo

Il pasto, preparato sulla base di un menù settimanale, vidimato dalla ASL, si ispira ai sapori ed alle tradizioni locali rispettando, per quanto possibile, le convinzioni religiose dell'ospite e le sue preferenze.

Il pasto può essere scelto nella giornata precedente indicando la eventuale alternativa prevista su apposito modulo giornaliero predisposto. La preferenza può essere confermata o modificata entro e non oltre le ore 10.00 del giorno a cui si riferisce la scelta.
Per gli ospiti soggetti a regime dietetico la scelta avviene in base a tabelle dietetiche e secondo prescrizione del medico curante.
Tutti i pasti devono essere consumati nella sala ristorante e potranno essere serviti in camera solo su indicazione della Direzione e per motivi inerenti la salute dell'ospite.
L'accesso al ristorante è consentito solo nell'orario indicato e per la sola consumazione dei pasti.
Il servizio ristorante è aperto a familiari e amici dell'ospite con costo stabilito dal responsabile del servizio ristorante e previo accordo con lo stesso.

Art. 5 Il Personale

Il responsabile dell'organizzazione e della programmazione di tutte le attività, della direzione alberghiera, della gestione del personale e del coordinamento con le attività esterne sul territorio è il Direttore della Residenza.

Il responsabile delle condizioni psico fisiche degli ospiti e della supervisione sulle attività clinico – sanitarie svolte dai MMG è il Medico Responsabile.

Il responsabile dell'organizzazione dei servizi socio sanitari e alberghieri è l'infermiere dirigente che può essere coadiuvato da un infermiere coordinatore.

All'interno della Residenza svolgono la propria attività varie figure professionali, ognuna delle quali ha una divisa che la identifica ed opera nell'ambito della RSA secondo le specifiche attribuzioni e la normativa di riferimento:

- **Personale socio sanitario:**
- *Infermiere*: è responsabile dell'assistenza generale infermieristica;
- *Fisioterapista*: è responsabile dell'applicazione di interventi riabilitativi;
- *Educatore Professionale*: è addetto alle attività di animazione e ricreative, svolge attività che favoriscono l'aggregazione e socializzazione degli ospiti all'interno della Residenza.

- *Assistente*: svolge attività rivolte alla persona e dell'ambiente con assistenza tutelare diretta ed aiuto durante le attività di vita quotidiana.

- **Operatori addetto alla reception e ai servizi generali**, propriamente detti: garantisce i servizi di segreteria, portineria, informazione e piccola manutenzione.
- **Medico specialista**: è responsabile dell'assistenza sanitaria per l'ospite dell'RSA, cura i rapporti con i medici di base ed è presente in Struttura in orari stabiliti.
- **Altre Figure Professionali specifiche**: per esigenze psicologiche, dietetiche, sociali e culturali.

Ad ogni buon conto il personale garantito è quello indicato nei parametri previsti dalla normativa vigente. L'orario di lavoro è articolato in turni che permettono di conciliare, per quanto possibile, le esigenze dei servizi e le necessità dei lavoratori. In conformità a quanto previsto dai contratti di lavoro, sono adottati sistemi di turnazione dell'orario di lavoro. Viene in ogni caso garantita la continuità tutelare (H 24) e di qualità del servizio offerto.

Art. 6 Indagine di soddisfazione e partecipazione

Agli ospiti viene periodicamente distribuito un questionario per rilevare il livello di soddisfazione e gradimento dei servizi.
Gli ospiti possono inoltre liberamente esprimere, in ogni momento ed in qualsiasi forma, le loro valutazioni sui servizi offerti.

E' gradita la segnalazione alla Direzione di comportamenti positivi del personale o particolari apprezzamenti nei loro confronti, dei quali si terrà conto nella distribuzione degli incentivi. A tale proposito si ricorda che vi è un assoluto divieto di elargire mance o regali al personale da parte degli ospiti o familiari.

Gli operatori e gli ospiti possono effettuare proposte e suggerimenti direttamente o attraverso il Comitato di Partecipazione interno, alla Direzione della Residenza.

Vi è la possibilità inoltre di informare la Direzione di reclami, problemi e comportamenti anomali utilizzando un'apposita cassetta posta nella reception.

Art. 7 Organismi di Rappresentanza

L'organismo di rappresentanza degli ospiti e/o familiari è definito come: *Comitato di Partecipazione* nelle RSA, secondo quanto stabilito nella normativa vigente di riferimento.

L'organismo di rappresentanza permette la partecipazione e la collaborazione degli ospiti e dei loro familiari all'organizzazione della vita comunitaria, fornisce alla Direzione suggerimenti e proposte, collabora con gli organismi di volontariato e associazioni presenti sul territorio.

Art. 8 Volontariato

La Residenza favorisce e promuove la collaborazione con le associazioni di volontariato autorizzate in base alla legge regionale del Lazio n° 29/1993 per lo svolgimento delle attività socio – ricreative, se-

condo programmi concordati con la Direzione. I volontari dovranno rispettare le norme e i programmi astenendosi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

Art. 9 Modalità di comportamento

A garanzia delle condizioni di igiene, sicurezza e riservatezza degli Ospiti all'interno della struttura, si chiede ai familiari di attenersi alle seguenti norme di condotta.

1. Rispettare gli spazi di lavoro e le zone riservate alle attività, evitando di entrare autonomamente in spazi diversi da quelli comuni e dalle stanza del proprio famigliare (es. depositi, postazioni di controllo, sale da pranzo)

2. E' possibile parlare telefonicamente con i propri familiari quando gli ospiti si trovano nelle stanze, non sarà possibile da parte della Reception effettuare la ricerca della persona durante le attività in locali diversi dalle stanze degli ospiti.

3.Il personale di assistenza non può fornire informazioni telefoniche sullo stato di salute e condizioni generali degli ospiti.

4.Per garantire la tranquillità degli ospiti e il regolare svolgimento delle attività , le telefonate agli ospiti sono gradite nelle seguenti fasce orarie:

dalle ore 10 alle ore 11.30;

dalle ore 14.00 alle ore 16.00;

dalle ore 20,00 alle ore 22,00.

5. E' di fondamentale importanza la collaborazione di tutti nel rispettare le indicazioni mediche per quanto riguarda diete particolari (es. dieta per diabetici); evitando di far consumare cibi non previsti dal regime alimentare e informando il personale di un consumo di alimenti fuori dall'orario dei pasti.
6. Gli alimenti e le bevande portate agli Ospiti dall'esterno devono essere confezionati e muniti di etichette in ottemperanza alla legge di controllo HACCP.
7. Al fine di evitare la conservazione non controllata di cibi e bevande nei comodini e negli armadi degli Ospiti, si consiglia di portare loro solo cibi e bevande monoporzione a lunga conservazione e di consegnarLe al personale in turno che provvederà a conservarle.
8. Il visitatore esterno che intenda far visita ad un ospite deve essere preventivamente autorizzato dall'ospite stesso/garante o dal suo tutore legale/amministratore di sostegno per accedere ai piani e alla stanza.
A garanzia dalla sicurezza degli ospiti e tutela della privacy e riservatezza di ciascuno si invita a non richiedere informazioni su altri ospiti residenti e osservare le regole di buona convivenza durante la permanenza in stanze doppie.
9. Il Medico responsabile della RSA può essere contattato telefonicamente in base agli orari di presenza giornaliera che saranno affissi in bacheca.
10. L'utilizzo di mezzi di contenzione è attivato come prescrizione medica in casi di rischio per l'ospite per garantirne la sicurezza; è au-

torizzato dal Medico Responsabile a seguito di valutazione multidimensionale o per esigenze specifiche in urgenza e la famiglia ne è tempestivamente informata.

In considerazione della fragilità dell'ospite, si raccomanda **di garantire l'applicazione dei suddetti presidi o l'informazione al personale in caso di problematiche evitando improprie manomissioni o modifiche d**urante la visita al famigliare, che potrebbero essere causa di cadute con conseguenze più o meno gravi per la incolumità dell'ospite.

Si precisa che qualsiasi uso improprio e/o la sospensione del mezzo di contenzione, applicato all'ospite per garantirne la sicurezza e qualsiasi tipo di movimentazione che venga autonomamente attuata (esempio: alzarLo dalla carrozzina, farlo camminare, posizionarlo sul water ecc..) espongono l'ospite a rischio caduta.

Tale atto può determinare gravi conseguenze (fratture, trauma cranico, ematoma, contusione, ecc..).

11. Per informazioni di tipo generale o acquisizione di richieste di chiarimenti per gli Uffici amministrativi o per i referenti della Residenza, il personale addetto alla Reception sarà disponibile dal Lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 19.00.

12. Qualsiasi tipo di richiesta di chiarimento o informazione amministrativa può essere inoltrata esclusivamente tramite apposita modulistica scritta che precisa indicazione del documento di riferimento.

"

Parte integrante del presente Regolamento è il Contratto di Ammissione firmato al momento dell'ingresso in Residenza da Ospi-