

REGOLAMENTO DELLA CASA

1 L'Istituto

1.1 Camere

- L'Istituto mette a disposizione ad ogni residente nella propria camera: un armadio, un letto, un comodino, una sedia, una lampada da tavolo.
- I residenti possono portare nella propria camera piccoli oggetti personali. Al fine di garantire la sicurezza e una corretta presa a carico da parte del personale curante, questi oggetti dovranno prima essere vagliati sia dal responsabile del servizio tecnico sia dal personale curante per accettazione. La Casa per Anziani (in seguito CpA) non si assume alcuna responsabilità per qualsiasi oggetto non di sua proprietà.
- La disposizione della camera è di competenza esclusiva della CpA.
- Al momento di dover lasciare libera la camera, al più tardi entro 2-3 giorni dall'uscita del residente, la camera dovrà essere liberata da parte dei famigliari, della persona di riferimento o del rappresentante legale, i quali decideranno autonomamente sulla destinazione dei vari oggetti personali (indumenti, suppellettili, beni personali, ecc.). In via del tutto eccezionale, e previo accordo con il responsabile del servizio tecnico, la CpA potrà – se esplicitamente richiesto dai famigliari – mantenere alcuni oggetti.

La camera assegnata al residente alla sua entrata, sia essa singola o meno, non può considerarsi definitiva. Qualora per motivi organizzativi e/o infermieristici ve ne fosse la necessità, la Direzione può decidere lo spostamento in un'altra camera.

1.2 Effetti personali

Il residente deve portare i propri indumenti personali e il necessario per la toilette. Gli articoli destinati all'igiene personale (sapone, bagno schiuma, shampoo, rasoio, sapone da barba, deodorante, crema estetica e idratante, pettine, spazzolino da denti, dentifricio, scatola per dentiera e relative pastiglie, ecc.) sono a carico del residente, il quale deve personalmente provvedere al relativo acquisto. La CpA, su richiesta, può provvedere all'acquisto e alla fornitura di tale materiale con un costo forfettario di CHF 20.- mensili.

Ogni eventuale danno al guardaroba del residente dovrà essere tempestivamente segnalato alla governante. La CpA risarcisce il danno con l'accordo del residente e della persona di riferimento unicamente in caso di dolo provato del personale.

1.3 Telefono

Ogni camera è dotata di un telefono raggiungibile direttamente dall'esterno attraverso il numero diretto (da richiedere in Segreteria). Consigliamo tuttavia di evitare telefonate durante i pasti e dalle 20.00 alle 10.00. Le telefonate effettuate dal residente in Svizzera non vengono fatturate, se non in caso di abuso. In caso di camera doppia il telefono è condiviso.

1.4 Televisione

Ogni residente può installare nella propria camera un televisore. Le tasse dell'abbonamento Cablecom sono a carico del residente e sono fatturate con la retta mensile (CHF 26.- al mese, o CHF 13.- se la TV viene condivisa).

I residenti della CpA sono esonerati dal pagamento del canone Serafe.

1.5 Spillatico, oggetti personali e di valore

Il residente potrebbe necessitare solo di piccole somme in contanti per cui esortiamo i parenti a non lasciare del denaro in camera. È possibile depositare piccole somme di denaro presso l'Amministrazione.

La CpA non si assume alcuna responsabilità in caso di sparizione di contante o di qualsiasi effetto personale del residente. Per gli oggetti di valore consigliamo il deposito presso la persona di riferimento, i famigliari o un istituto bancario. Consigliamo che questi beni vengano assicurati dal residente a suo completo carico.

In caso di partenza o decesso, eventuali rimborsi o retrocessioni saranno effettuati unicamente alla persona di riferimento, al rappresentante legale o ai famigliari espressamente designati dal residente. Vale il medesimo criterio per eventuali valori o oggetti in deposito.

1.6 Fumo

In ossequio alle disposizioni cantonali, vige il divieto assoluto di fumare in tutti gli ambienti interni della CpA, terrazze comprese. Il divieto non concerne solo il residente, ma chiunque entri nella Casa (parenti, personale, ecc.).

Le zone adibite ai fumatori sono il giardino, le zone davanti all'entrata posta sul lato Sud e all'entrata principale e sulla terrazza davanti all'animazione.

1.7 Orario visite

L'orario delle visite è dalle 10.00 alle 20.00. Le visite al di fuori di questi orari sono possibili avvisando l'infermiera responsabile di turno.

Per motivi organizzativi e di spazi, l'accesso e la permanenza nelle sale da pranzo durante i pasti non sono consentiti. È però consentito ai famigliari/amici di rimanere in camera del residente qualora volessero imboccarlo, pranzare o semplicemente fargli compagnia durante il pasto.

È possibile mangiare con il residente previa riservazione in segreteria entro le ore 10.00 per il pranzo e entro le ore 16.00 per la cena, con un costo di CHF 15.-, il luogo del pranzo è da concordare con l'amministrazione.

1.8 Divise del personale

Il personale curante è riconoscibile grazie alla divisa, consistente in pantaloni bianchi e casacca bianca con il colletto colorato in base alla funzione (durante i mesi estivi sono autorizzate le T-shirt bianche).

Il personale del Servizio alberghiero indossa invece pantaloni bianchi e casacca o t-shirt verde.

Per quanto riguarda il personale dell'animazione indossano pantaloni bianchi e T-shirt blu, mentre che ergoterapista e fisioterapista indossano pantaloni bianchi e maglietta rosa.

Tutti indossano un cartellino di riconoscimento con nome e funzione e presso il salone principale sono presenti delle locandine indicanti il significato del colore della divisa.

1.9 Distribuzione della corrispondenza

Salvo casi particolari discussi con l'amministrazione al momento dell'entrata in CpA, la normale corrispondenza intestata al residente, così come i pacchi e le raccomandate vengono consegnati in camera da parte del personale.

I precetti esecutivi non vengono ritirati, ma il personale della CpA provvederà a consegnare alla persona di riferimento o al residente stesso l'avviso di ritiro.

Il materiale di voto verrà custodito presso l'amministrazione della CpA e, su richiesta, verrà consegnato solamente al residente o al suo responsabile amministrativo.

L'Istituto non si assume nessuna responsabilità su eventuale corrispondenza andata persa. Si consiglia di reindirizzare la corrispondenza alla persona di riferimento.

1.10 Giornali

I giornali intestati alla CpA sono disponibili nel salone della zona bar/soggiorno e sono usufruibili da tutti i residenti. Possono essere consultati anche in altro luogo, ma dovranno essere riportati appena terminata la lettura.

1.11 Pasti

Colazione: 08.00 – 10.00

Pranzo: 12.00 – 13.00

Cena: 18.00 – 19.00

I pasti sono serviti sia nella sala da pranzo al P1, sia nella saletta al P3. In caso di necessità o su richiesta verranno serviti in camera. Al riguardo, la decisione compete al responsabile di turno.

Nel caso in cui un residente dovesse sottostare a una dieta, i famigliari devono attenersi alle direttive mediche. Prima di consegnare cibi o bevande al residente stesso si deve avvisare l'infermiera per accertarne la compatibilità con le disposizioni mediche.

1.12 Servizio bar

Presso il bar nel salone principale i residenti vengono serviti gratuitamente. I parenti o i visitatori sono invece pregati di servirsi ai distributori automatici.

1.13 Funzioni religiose, servizio spirituale

La struttura dispone di uno spazio di culto liberamente accessibile. Gli orari delle Sante Messe sono consultabili direttamente nella CpA.

1.14 Parrucchiere

La nostra Casa si avvale di una parrucchiere esterna che ci fa visita ogni lunedì. Gli appuntamenti vanno annunciati al personale curante la settimana precedente. La fattura delle prestazioni ricevute viene inserita nella busta con la retta mensile inviata dalla Casa. Ogni Residente può però scegliere liberamente se avvalersi di altre figure esterne.

1.15 Podologo

La nostra Casa offre il servizio di podologia. Un podologo esterno fa visita al nostro Istituto una volta al mese e offre prestazioni professionali a un costo preferenziale. Per poter beneficiare del trattamento si è pregati di chiedere al personale curante l'inserimento del residente sul piano degli appuntamenti. La fattura delle prestazioni ricevute viene inserita nella busta con la retta mensile inviata dalla Casa. Ogni Residente può però scegliere liberamente se avvalersi di altre figure esterne.

1.16 Altri servizi esterni

Occasionalmente vengono dei professionisti dall'esterno, come ad esempio un'igienista dentale e l'ottico. In occasione di queste visite l'amministrazione contatta i parenti per un eventuale interesse nella visita.

2 Servizio lavanderia

La biancheria da bagno e da toilette come pure quella da letto è fornita dall'Istituto.

Eventuali lavori di sartoria sono fatturati a CHF 20.- all'ora.

2.1 Etichette vestiti residenti

Il servizio lavanderia lava e stira la biancheria dei residenti che lo desiderano. Tutti i capi devono essere provvisti di etichette indicanti il nome del residente e resistenti ai cicli di lavaggio, sia che essi vengano lavati qui sia a casa.

Prima dell'entrata del residente nel nostro Istituto, la segreteria provvede a stampare le etichette con nome e cognome del residente; esse sono fatturate al residente al prezzo di CHF 1.00 a etichetta (lavoro di sartoria compreso). Le etichette vengono termo-presse in lavanderia. Gli indumenti che vengono portati successivamente, non devono essere riposti direttamente nell'armadio, ma vanno consegnati in lavanderia per essere etichettati.

Qualora un indumento andasse perduto, il personale avvierà una ricerca approfondita, senza però garantirne il successo né prendersene la responsabilità.

2.2 Capi delicati

Ricordiamo che per questioni d'igiene l'Istituto si avvale di metodi di lavaggio industriali non adatti a capi delicati in seta, lana, cashmere, lana merino, ecc. I parenti sono pertanto pregati di non portare in CpA indumenti che potrebbero rovinarsi o perlomeno tali capi devono essere presi in consegna e lavati dalla persona di riferimento. L'Istituto non si assume la responsabilità del trattamento di capi delicati e dunque non sono trattati dal servizio interno di lavanderia. L'Istituto non può nemmeno prendersi la responsabilità qualora un capo delicato finisca erroneamente in lavatrice.

3 Terapie

3.1 Animazione

La Casa dispone di un'animazione che consiste in un insieme di attività che hanno l'obiettivo di valorizzare il tempo libero e le potenzialità residue sul piano fisico, psichico e sociale dell'anziano. Coinvolgerlo, sorprenderlo, farlo sentire utile per sé stesso e per gli altri significa regalarli la sensazione di essere parte di una comunità.

Le attività proposte si adeguano alle richieste, ai bisogni e ai desideri dei residenti; l'animazione è strutturata anche sulla base delle singole necessità.

Alcune attività proposte:

- laboratori di attività creative (decorazione per la casa, cucina, pittura, ecc.);
- attività ricreative (giochi di società, gioco delle carte, proiezioni di film, partecipazione a feste in collaborazione con gruppi musicali esterni, gite, pranzi a tema, ecc.);
- attività di mantenimento della memoria e stimolazione mentale (letture, cruciverba a tema, dialetto, approfondimenti di temi legati al loro vissuto, ecc.);
- incontri e scambi con l'esterno dell'Istituto (progetti con le Scuole Elementari, con la Ludoteca, incontri con residenti di altre strutture, ecc.);
- vita spirituale (all'interno dell'Istituto c'è la possibilità di partecipare alla Santa Messa e alla recita del Santo Rosario). Residenti di altre religioni possono richiedere l'intervento di loro rappresentanti spirituali.

3.2 Attivazione

La terapia d'attivazione è una procedura che si basa sulle risorse e sulle competenze della persona ed è indicata e adattata sia al singolo che al gruppo; viene pianificata ed eseguita a medio – lungo termine e va rivalutata di continuo.

L'intervento è orientato agli scopi dell'attivazione e tiene in considerazione i seguenti aspetti: psicologici, geriatrici, neurologici, formativi e gerontologici.

La terapia d'attivazione richiede l'impiego professionale di provvedimenti tramite attività cognitive, sociali, artistico – musicali, creative e pratiche della vita quotidiana.

La terapia d'attivazione ha come scopi:

- Favorire la socializzazione tra i residenti.
- Risvegliare i ricordi del passato.
- Stimolare il divertimento e il rilassamento.
- Mantenere i contatti con la vita sociale.
- Favorire l'orientamento temporale
- Favorire l'autostima
- Stimolare la motricità fine, l'abilità manuale e la creatività.

Tutto questo con gli obiettivi di riattivare le risorse residue con delle attività pertinenti, di mantenere le capacità e le competenze della persona con degli strumenti o materiali adatti e di incentivare l'organizzazione attiva della propria vita.

3.3 Fisioterapia

Il compito della fisioterapista è quello di svolgere attività terapeutiche per la prevenzione, la valutazione, la riattivazione funzionale o il mantenimento delle capacità motorie, utilizzando strumenti e metodologie adeguate, mirate e specifiche ai singoli casi. Su prescrizione medica e in collaborazione con il personale curante, ogni residente ha la possibilità di scoprire e partecipare alle attività a lui più adatte, in base alle singole necessità e interessi.

Per questo motivo, una Casa per anziani che dispone di un servizio di fisioterapia è una soluzione ottimale:

- per gli anziani che hanno perso in modo parziale o totale la propria autosufficienza motoria
- per gli anziani in salute, che possono ancora dedicarsi in piena tranquillità a una vita piacevole e movimentata.

I residenti sono seguiti singolarmente o a gruppi. Di seguito proponiamo alcune delle varie attività proposte:

- trattamenti necessari in seguito a fratture, immobilità di varia origine, ictus, ecc.;
- gruppi di ginnastica attiva per arti superiori e inferiori, che conciliano il vantaggio della mobilizzazione con quello della socializzazione;
- utilizzo di parallele, spalliera con pesi e carrucole, bicicletta, ecc.;
- sedute di rinforzo muscolare;
- esercizi di statica, equilibrio e cammino;
- terapia antalgica: mobilizzazione passiva, impacchi di fango, elettroterapia;
- fisioterapia respiratoria.

3.4 Ergoterapia

Lo scopo dell'ergoterapia in casa per anziani è di promuovere la capacità di agire del residente per mezzo di attività significative nella cura di sé, nel "lavoro" e nel tempo libero al fine di mantenere la massima autonomia possibile.

L'utilizzo di mezzi ausiliari personalizzati e di adattamenti ambientali garantisce a tutti i residenti una piena ed adeguata partecipazione alle diverse attività della vita quotidiana.

L'ergoterapista considera la persona nella sua globalità (fisica, psichica, sociale e spirituale) e propone, su prescrizione medica, dei trattamenti individuali o di gruppo personalizzati, che tengono conto delle risorse e dei limiti del residente. Garantisce una presa a carico a livello fisico, cognitivo e sociale grazie ad una valutazione mirata ed alla proposta di attività di stimolazione e/o di mantenimento adeguate alla persona. Collabora con le altre figure professionali presenti nella casa per il benessere e la qualità di vita dei residenti

L'ergoterapista si avvale delle attività come mezzo terapeutico, nello specifico:

- Attività della vita quotidiana quali lavarsi, vestirsi, prendersi cura di sé, ...
- Attività di stimolazione cognitiva
- Attività ludico-creative
- Attività che favoriscono la socializzazione fra i residenti

3.5 Il movimento

La qualità di vita di una persona è fortemente influenzata dall'autonomia nelle attività quotidiane (camminare, vestirsi, mangiare, ecc.). Per le persone anziane, quindi, essere ospitate in una Casa per anziani con servizio di fisioterapia può essere molto importante, poiché uno dei principali problemi fisici tipici della terza età è proprio il progressivo ridursi delle capacità motorie.

Per un anziano che vive nella propria casa risulta molto difficile praticare con costanza un'attività fisica sufficiente. È proprio tale trascuratezza nel praticare attività fisica che può provocare, con il tempo, la perdita progressiva dell'autosufficienza anche da parte degli anziani più attivi.

4 Cure

4.1 RAI-NH (*Resident Assessment Instrument for Nursing Homes*)

Per ogni residente che entra in CpA viene eseguita una valutazione dello stato cognitivo, sociale, fisico e dello stato di salute. I dati rilevati sono registrati su un formulario unico e inseriti in un sistema informatizzato. All'interno del sistema RAI ad ogni residente viene assegnato un gruppo RUG che rispecchia la sua personale situazione di cura.

Il sistema RAI-NH è uno strumento di valutazione nazionale scelto per i residenti di tutte le Case per Anziani del Cantone Ticino; metodo riconosciuto dalle Casse Malati (12 gradi).

L'obiettivo del sistema RAI è quello di promuovere e mantenere il più alto stato di benessere fisico, psichico, sociale e di autonomia dei residenti e di conseguenza della loro qualità di vita.

4.2 Copertura e cura infermieristica

La copertura infermieristica è assicurata 24 ore su 24 da personale diplomato adeguatamente formato. Organico e relative qualifiche sono oggetto di costante verifica da parte delle competenti istanze.

Informazioni, osservazioni o eventuali particolari esigenze inerenti alle cure infermieristiche devono essere richieste alla Responsabile del settore cure, al Capo-Reparto o al personale infermieristico.

La CpA assicura le prestazioni infermieristiche, di fisioterapia e di ergoterapia.

La somministrazione dei medicinali avviene su prescrizione medica. La CpA fornisce i medicinali sotto la sorveglianza di un farmacista consulente. Eventuali medicinali acquistati privatamente non potranno in alcun caso essere rimborsati dalla CpA. Per ragioni di sicurezza e di controllo dell'efficacia della terapia prescritta, al residente non devono essere forniti altri medicinali. Le terapie o eventuali altri atti tecnici prescritti vengono effettuati e controllati dal Servizio infermieristico e dal medico di famiglia.

Con la sottoscrizione del contratto di accoglienza, il residente autorizza l'Istituto a sostituire i farmaci originali con i generici qualora non ritenuto controindicato dal medico curante.

Il nostro Istituto opera per mantenere e promuovere, nel limite del possibile, le risorse fisiche e sociali residue del residente e per assicurare un'adeguata assistenza nell'accompagnamento nella fase terminale della vita, rispettandone in ogni caso le opinioni e le capacità decisionali.

Qualora il residente volesse, come ultimo desiderio, procedere tramite suicidio assistito, dovrà rivolgersi privatamente alle associazioni specifiche. L'Istituto metterà a disposizione lo spazio necessario, senza però mettere il proprio personale o ausili o farmaci a disposizione.

4.3 Residenti itineranti/ rischio di cadute

Per alcuni residenti e per ragioni legate alle diverse patologie comportamentali, potrebbe esserci l'esigenza di dover predisporre tutte le misure necessarie per un contenimento fisico e/o farmacologico. In questo ambito la CpA segue le direttive emanate dall'Ufficio del Medico Cantonale.

I collaboratori e i medici curanti applicano lo specifico protocollo che, in caso di bisogno, viene attivato immediatamente.

L'Istituto non può garantire una costante ed ininterrotta supervisione del singolo residente. L'Istituto ed il suo personale, anche se mettono in atto procedure puntuali, non possono escludere che un/a residente si metta in pericolo (ad esempio cadute, fughe, ...), compia atti pericolosi verso altri, o commetta danni agli oggetti.

La nostra è una Casa per anziani aperta, un certo rischio deve sempre essere considerato ed accettato per garantire la dignità e la libertà del residente. Il residente è comunque responsabile delle proprie azioni verso sé stesso, verso altri residenti, collaboratori e visitatori.

4.4 Ricoveri in ospedali, cliniche o altre strutture sanitarie

L'eventuale ricovero (programmato o urgente) in altra struttura sanitaria avviene solamente su ordine medico. Il medico curante, o su sua delega il personale infermieristico, ne darà debita informazione alla persona di riferimento o ai familiari prossimi conosciuti.

La camera rimane in ogni caso a disposizione del residente. Per assenze superiori ai 3 giorni sarà praticata una riduzione sulla retta pari a CHF 20 per ogni giorno intero di assenza (giorno di uscita e rientro esclusi).

4.5 Trasferimento in altro Istituto

Su esplicita richiesta del residente o della persona di riferimento, può essere attivata una procedura di trasferimento in altro Istituto. La relativa richiesta deve essere inoltrata con un preavviso di 30 giorni (le eccezioni saranno valutate caso per caso). Qualora il residente non fosse più ritenuto idoneo alla struttura, la Direzione sanitaria stabilirà la necessità di un trasferimento in strutture più adeguate.

4.6 Termine del soggiorno

Al termine del soggiorno la Direzione procederà all'elaborazione del conteggio definitivo comprensivo dei conguagli del caso.

4.7 Decesso, pompe funebri

In caso di decesso il nostro servizio infermieristico chiederà l'intervento del medico per le constatazioni previste dalla legge e per la firma del certificato di morte. Saranno nel contempo avvertiti i famigliari, la persona di riferimento o il rappresentante legale.

La scelta dell'impresa di pompe funebri è di esclusiva competenza dei famigliari, della persona di riferimento o del rappresentante legale. In nessun caso il personale della CpA parteciperà a tale decisione.

Come già specificato, al più tardi entro 2-3 giorni dal decesso la camera dovrà essere liberata da parte dei famigliari, della persona di riferimento o del rappresentante legale, i quali decideranno autonomamente sulla destinazione degli indumenti e dei beni personali del residente defunto. (indumenti, suppellettili, beni personali, ecc.). In via del tutto eccezionale, e previo accordo con il responsabile del Servizio tecnico, la CpA potrà – se esplicitamente richiesto dai famigliari – mantenere alcuni oggetti.

4.8 Accompagnamento per visite mediche esterne/trasferte

Esistono diversi tipi di trasporto e vengono così trattati:

- Trasporto da parte di ditta esterna con certificato medico:
Al residente verrà fatturato fr. 0.80/km.
- Trasporto da parte di ditta esterna senza certificato medico:
La fattura della ditta esterna viene spedita direttamente al residente al prezzo stabilito da essa.
- Trasporto interno (effettuato da noi) con certificato medico:
Al residente verrà fatturato fr. 0.80/km.
- Trasporto interno (effettuato da noi) senza certificato medico:
Al residente verrà fatturato fr. 3.-/km.
- Accompagnamento del residente da parte di un collaboratore della Casa Petronilla durante tutto il tempo dell'uscita:
In aggiunta al costo del trasporto sopra indicato, a copertura dei costi di accompagnamento, verrà applicata una tariffa di CHF 35.-/h.

Tuttavia, prima di organizzare un trasporto, il personale contatta i famigliari per la verifica della loro disponibilità.

L'uso da parte di terzi del nostro parco macchine è vietato. Eccezioni possono essere concesse con motivazioni gravi solo a chi può dimostrare che è personalmente in possesso di un'assicurazione RC privata con indicato esplicitamente l'utilizzo di veicoli di terzi (verifica puntuale della polizza in questione) e con l'autorizzazione della Direzione. Il costo si attesta a CHF 3.-/km e verrà emessa una fattura.

4.9 Assenze/uscite del residente

Le uscite e conseguenti rientri del residente dall'Istituto, anche per assenze di breve durata, devono sempre essere segnalate al personale di cura.

L'assenza prolungata può comportare necessità terapeutiche che dovranno essere assicurate dagli accompagnatori su indicazioni del nostro servizio infermieristico che si prega di consultare prima di ogni uscita dall'istituto.

Per assenze superiori ai 3 giorni sarà praticata una riduzione sulla retta pari a CHF 20 per ogni giorno intero di assenza (giorno di uscita e rientro esclusi).

4.10 Assenze della persona di riferimento o dei famigliari

La reperibilità della persona di riferimento o dei famigliari può rivestire carattere di estrema importanza in determinate situazioni. L'assenza (in particolare se prolungata per vacanze o altro) deve pertanto essere preventivamente segnalata alla segreteria (091 873 92 00) e in reparto, indicando il periodo, il recapito postale e telefonico ed eventuali altre persone di riferimento che possono essere contattate in caso di necessità.

4.11 *Cartella sanitaria*

Tutti gli elementi concernenti la presa a carico dei residenti sono raccolti nella cartella sanitaria. I dati contenuti nella cartella sanitaria sono trattati con confidenzialità nel rispetto della legge sanitaria e quella sulla protezione dei dati. Il personale è tenuto al segreto professionale.

5 **Informazioni amministrative**

5.1 *Persona di riferimento*

Al momento dell'entrata, all'allestimento del contratto di accoglienza, viene richiesto di designare una persona, che rappresenti il residente in caso di incapacità di discernimento o qualora il residente non volesse o non potesse gestire le questioni amministrative relative al suo soggiorno.

In caso di rappresentanza del residente, all'Istituto si dovrà consegnare:

- in presenza di mandato precauzionale, l'originale (o una copia conforme all'originale) del documento reso dalla competente Autorità Regionale di Protezione attestante i poteri conferiti alla persona di riferimento (la dimostrazione di un mandato precauzionale depositato presso il competente Ufficio di Stato Civile non è sufficiente)
- negli altri casi tutti i documenti che possano dimostrare i poteri legali di rappresentanza (ad es. credenziale di curatore, atto di matrimonio, certificato di domicilio, certificato di famiglia, ecc.)

Al rappresentante sarà spedita tutta la corrispondenza dell'Istituto e verrà chiesta la documentazione necessaria per i disbrighi amministrativi. Si prega di voler reindirizzare tutta la corrispondenza esterna destinata al residente.

Il residente e/o il suo rappresentante si impegnano ad annunciare tempestivamente alla Direzione dell'Istituto ogni eventuale cambiamento (amministrativo e/o finanziario) della situazione del residente, specialmente per quanto concerne l'assegno grandi invalidi AGI.

Le pratiche amministrative personali sono di competenza del residente e/o del suo rappresentante. In via del tutto eccezionale, e per un periodo limitato, l'amministrazione del residente potrebbe essere effettuata dall'amministrazione della CpA per CHF 50.- mensili. L'assunzione o meno di questo incarico è a discrezione della CpA.

5.2 *Soggiorni temporanei*

La possibilità di effettuare soggiorni temporanei è limitata e la disponibilità di una camera non può essere garantita con largo anticipo. Qualora ve ne fosse la possibilità, la durata è limitata a 3 mesi all'anno e la retta giornaliera è di CHF 50. Se il soggiorno oltrepassa i 90 giorni sarà considerato definitivo, e la nuova retta giornaliera calcolata secondo le disposizioni cantonali vigenti sarà computata dal giorno di entrata nell'Istituto.

5.3 *La retta*

La retta è calcolata dall'Amministrazione dell'Istituto e trasmessa all'Ufficio degli anziani e delle cure a domicilio (UACD) per la relativa approvazione ed in seguito al residente e/o alla persona di riferimento con l'indicazione dei termini di ricorso.

Il residente e/o la persona di riferimento si impegnano a consegnare alla CpA la documentazione necessaria al calcolo della retta richiesta con il contratto d'accoglienza nell'Allegato 1. In caso di mancata consegna o di documentazione incompleta la Direzione procede alla fatturazione della retta massima stabilita dall'UACD per l'anno in questione.

In attesa del calcolo definitivo della retta, al residente sarà fatturata una retta giornaliera provvisoria. Una volta in possesso dell'ammontare definitivo della retta, se del caso, l'Istituto procederà a conguagliare la retta con la prima fatturazione utile.

La retta massima è fissata dall'UACD sulla base della contabilità analitica del singolo Istituto. Essa si compone di un contributo di carattere alberghiero, di una partecipazione alle cure e di una partecipazione agli oneri ipotecari.

La retta giornaliera è da intendersi per posto letto; non vi è differenziazione fra la retta in camera doppia o in camera singola.

La CpA procede alla fatturazione mensile della retta che dovrà essere saldata entro il 15 del mese successivo al mese fatturato.

5.4 Verifica annuale della retta

Annualmente l'Istituto procede alle verifiche previste dalle disposizioni cantonali in materia di retta differenziata. Qualora vi fossero dei cambiamenti, in base ai documenti presentati per la verifica, l'Istituto procederà all'adeguamento della retta con effetto retroattivo al 1. gennaio dell'anno in corso.

5.5 Beneficiari della prestazione complementare (PC)

Ai beneficiari della Prestazione Complementare (PC) è applicata d'ufficio la retta minima fissata dall'UACD, in ossequio alle disposizioni vigenti.

5.6 Fatturazione alle Casse Malati

Nel rispetto delle convenzioni in vigore tra le casse malati e le Case per Anziani, le prestazioni di cura e infermieristiche sono considerate e riconosciute con un sistema forfettario (importo diversificato legato al grado di dipendenza RAI/RUG).

Le Casse Malati chiedono agli assicurati (residenti della CpA) una partecipazione ai costi di cura. Questi costi secondo l'art. 64 della LAMAL comprendono un importo fisso per anno (franchigia) e una partecipazione del 10% dei costi eccedenti la franchigia (aliquota percentuale).

I residenti beneficiari di prestazioni complementari (PC) presentando all'Istituto delle Assicurazioni Sociali la documentazione relativa al pagamento della partecipazione ai costi di cura sostenuti riceveranno il loro rimborso.

Le prestazioni di fisioterapia ed ergoterapia invece non sottostanno a un sistema forfettario, bensì possono essere eseguite solo su prescrizione medica e fatturate all'atto. Questo vale per la quasi totalità delle casse malati; per alcune invece vige ancora il forfait giornaliero.

Il residente o la persona di riferimento dovranno far fronte con i propri mezzi per eventuali richieste di prestazioni supplementari non considerate nell'ambito della convenzione.

Anche la gestione dei farmaci, del materiale sanitario e di incontinenza -definito EMAP- è esternalizzata, ciò significa che le fatture per questo materiale acquistato su prescrizione medica, verranno spedite direttamente alle casse malati da parte della farmacia o della società incaricata.

Qualora l'importo massimo definito dalle casse malati venisse superato, i costi saranno a carico del residente. Eventuali prestazioni o acquisti effettuati privatamente ed esternamente alla CpA non potranno in alcun caso essere addebitati alla CpA e rimarranno pertanto a carico del residente.

5.7 Assicurazione responsabilità civile

I residenti sono coperti tramite l'assicurazione responsabilità civile della CpA.

5.8 Assegno grande invalido (AGI)

Il residente che beneficia di un assegno grande invalido (AGI) lo deve segnalare al momento dell'ammissione, in quanto, conformemente alle disposizioni in materia, esso dovrà essere versato all'Istituto. L'importo dell'assegno percepito sarà fatturato mensilmente insieme alla retta.

5.9 Reclami

Eventuali reclami da parte del residente, della persona di riferimento, del rappresentante legale o dei famigliari devono essere fatti al Direttore che è sempre a disposizione per un colloquio previo appuntamento.