



**ONLUS - VILLA GIOVANNI XXIII**  
Casa e Centro Polivalente dell' anziano

**Allegato B**

**REGOLAMENTO**

**PER L'ACCOGLIENZA E LA VITA COMUNITARIA  
DEGLI OSPITI DELLA CASA**

## INDICE

Premessa	pagina	3
Articolo 1 - Soggetti ospitati	pagina	3
Articolo 2 - Ammissione nella Casa di Riposo	pagina	4
Articolo 3 - Visita sanitaria	pagina	4
Articolo 4 - Proroga all'ingresso	pagina	4
Articolo 5 - Graduatoria delle istanze di ospitalità	pagina	5
Articolo 6 - Ammissione nella Residenza sociosanitaria assistenziale	pagina	5
Articolo 7 - Ulteriori adempimenti prima dell'ingresso	pagina	5
Articolo 8 - Importi delle rette	pagina	6
Articolo 9 - Modalità di versamento della retta	pagina	7
Articolo 10 - Servizi retta	pagina	7
Articolo 11 - Assenze	pagina	7
Articolo 12 - Modifica rette	pagina	8
Articolo 13 - diritto di recesso	pagina	8
Articolo 14 - Assegnazione alloggio	pagina	8
Articolo 15 - Cura dell'alloggio	pagina	9
Articolo 16 - risarcimento danni	pagina	9
Articolo 17 - divieto di cessione dell'alloggio	pagina	9
Articolo 18 - Menù	pagina	9
Articolo 19 - Orario pasti	pagina	9
Articolo 20 - Orari di entrata e uscita	pagina	10
Articolo 21 - Silenzio orario	pagina	10
Articolo 22 - Visite	pagina	10
Articolo 23 - Personale socio - assistenziale e sanitario	pagina	10
Articolo 24 - Assistenza sanitaria	pagina	10
Articolo 25 - Prestazioni sanitarie specialistiche	pagina	11
Articolo 26 - Terapia della riabilitazione	pagina	11
Articolo 27 - Animazione	pagina	11
Articolo 28 - Servizio lavanderia e guardaroba	pagina	11
Articolo 29 - Servizio telefonico	pagina	12
Articolo 30 - Servizio radio televisivo	pagina	12
Articolo 31 - Servizio di trasporto e accompagnamento	pagina	12
Articolo 32 - Servizio religioso	pagina	12
Articolo 33 - Rapporti con il personale	pagina	12
Articolo 34 - Divieti	pagina	13
Articolo 35 - Altre prescrizioni	pagina	14
Articolo 36 - Valori dell'ospite	pagina	14
Articolo 37 - Dimissioni	pagina	14
Articolo 38 - Allontanamento	pagina	14
Articolo 39 - Decesso dell'ospite	pagina	15
Articolo 40 - Divieto di subingresso	pagina	15
Articolo 41 - Disciplina del volontariato	pagina	15
Articolo 42 - Rappresentanza degli ospiti	pagina	16

# **REGOLAMENTO**

## ***per l'accoglienza e la vita comunitaria degli ospiti della Casa***

### **Premessa**

Il Consiglio di Amministrazione di questo Ente nell'approvare il seguente Regolamento si propone il duplice scopo di prefissare l'iter per l'accoglienza nella propria struttura Villa Giovanni XXIII e di facilitare la vita comunitaria degli ospiti attraverso l'individuazione di norme che mirino a garantire una maggiore sicurezza psico - fisico e sociale degli Anziani.

### ***Capo I***

#### ***Pratiche di ingresso***

##### ***Articolo 1 - Soggetti ospitati***

In attuazione dell'art. 3 dello Statuto l'Onlus Villa Giovanni XXIII (Ente) ospita nella propria struttura costituita dalla Casa di Riposo e dalla Residenza socio sanitaria assistenziale (già Casa protetta) anziani auto - parzialmente o del tutto non autosufficienti.

L'Ente ospita nella Casa dell'Anziano prevalentemente persone anziane, di ambo i sessi, di età pensionabile, in condizioni di autosufficienza fisica e psichica. Possono essere ospitate anche persone di età inferiore che si trovano in condizioni di incapacità comprovata a svolgere un'attività lavorativa, purché abbiano un'autonomia psichica e fisica.

Sono accolte nella Residenza socio sanitaria assistenziale (già Casa Protetta), nel rispetto della legislazione nazionale e regionale, persone anziane di ambo i sessi, di età pensionabile parzialmente e/o del tutto non autosufficienti.

Non possono essere accolte, in assenza di un nucleo specializzato, persone con rilevanti infermità mentali o malattie contagiose che abbiano bisogno di cure particolari. Nel caso queste ultime infermità o malattie dovessero insorgere successivamente all'ingresso nella Casa,

l'Amministrazione dell'Ente, previo parere del medico geriatra, ha facoltà di procedere alle dimissioni d'ufficio.

### *Articolo 2 - Ammissione nella Casa dell'Anziano*

Per essere ammessi nelle Casa dell'Anziano occorre presentare debitamente compilata e sottoscritta la richiesta di ammissione e la documentazione prevista dall'allegato 1).

Il richiedente deve presentarsi possibilmente di persona per un colloquio informativo con l'Assistente Sociale della Casa.

Il richiedente per essere ospitato deve fornire tutte le informazioni inerenti lo stato di salute e le modalità di pagamento della retta e quant'altro ritenuto utile da parte dell'Ente.

Eventuali dichiarazioni false o comunque non corrispondenti a verità comportano la mancata accettazione della domanda o l'immediato allontanamento dell'ospite.

### *Articolo 3 - Visita sanitaria*

Il richiedente, prima dell'ingresso, è sottoposto ad idonea visita sanitaria dal medico di fiducia dell'Ente per accertarne il profilo di autonomia e per l'individuazione del nucleo più consono alle esigenze di assistenza dell'ospite.

Il medico di fiducia dà comunicazione alla direzione dell'Ente che provvede per l'autorizzazione all'ingresso.

Il medico di fiducia dell'Ente, anche sulla scorta del certificato del medico curante, potrà richiedere esami ed accertamenti ulteriori.

### *Articolo 4 - Proroga all'ingresso*

Valutati i requisiti, l'Ente fissa la data di ingresso dell'ospite.

A richiesta dell'interessato può essere concessa un proroga all'ingresso di durata non superiore a 15 giorni, previa istanza motivata e scritta da far pervenire in tempo utile all'Amministrazione della Casa. In tal caso l'Amministrazione stabilirà il giorno di decorrenza della retta indipendentemente dal giorno effettivo di ingresso.

L'Ente, inoltre, dispone di un periodo di prova di 30 giorni, dal giorno dell'ingresso in struttura, per accertare se l'ospite è idoneo alla vita

comunitaria, se la comunità risponde alle esigenze dell'ospite e per verificare il profilo di autonomia valutato ai fini dell'ingresso nella Casa.

#### *Articolo 5 - Graduatoria delle istanze di ospitalità*

Per quanto riguarda i criteri di accoglimento delle istanze di ospitalità si procederà secondo l'ordine di arrivo delle domande con riserva di dare precedenza ai nati o residenti oppure domiciliati nel Comune di Bitonto.

#### *Articolo 6 - Ammissione nella Residenza socio sanitaria assistenziale*

Per essere ammessi nella Residenza socio sanitaria assistenziale per i posti convenzionati con l'ASL il richiedente deve seguire le procedure previste nel Regolamento Regionale n. 1/97 e nella convenzione stipulata con la medesima ASL, a cui si rinvia.

Infatti l'ammissione viene autorizzata dal distretto socio sanitario di residenza del richiedente e il ricovero, previa valutazione multidimensionale operata dall'UVM distrettuale, avviene previa verifica della disponibilità del posto letto.

L'ammissione nella Residenza sociosanitaria assistenziale per i posti letto non coperti da convenzione avviene secondo la procedura prevista per l'ingresso nella Casa di Riposo

#### *Articolo 7 - Ulteriori adempimenti prima dell'ingresso*

Prima dell'ingresso nell'Ente l'ospite o familiare o altra persona responsabile è tenuto a:

- a) prendere visione del presente Regolamento e a firmare, per accettazione delle regole ivi contenute, senza riserva;
- b) prendere visione della Carta dei Servizi;
- c) fornire agli uffici della Casa oltre ai propri dati anagrafici, nomi ed indirizzi di eventuali parenti e amici cui rivolgersi in caso di necessità;
- d) sottoscrivere la convenzione di impegno al pagamento della retta e consegnare la documentazione prevista nell'allegato 2)

## **Capo II**

### **Rette**

#### **Articolo 8 - Importi delle rette**

L'ammontare della retta mensile per ciascuna tipologia assistenziale viene determinato dal Consiglio di Amministrazione ogni anno in base ai costi di gestione e in riferimento alle variazioni del costo della vita. Tale retta una volta determinata viene comunicata agli anziani e ai famigliari responsabili al pagamento della stessa.

Le rette applicate nell'Ente sono le seguenti:

#### **Casa dell'Anziano - rette a carico di privati o integrate dai Comuni**

<b>FASCE</b>	<b>TIPOLOGIA STANZA</b>
<b>Autosufficienti</b>	Stanza singola
<b>Autosufficiente</b>	Stanza doppia

Ai soggetti che presentano lievi limiti riscontrati dal medico geriatra e che necessitano di maggiore assistenza fino al recupero dell'autosufficienza o in attesa di trasferimento nella Casa Protetta viene applicata una maggiorazione mensile

#### **Residenza sociosanitaria assistenziale con o senza il contributo della Regione Puglia**

<b>FASCE</b>	<b>TIPOLOGIA STANZA</b>
<b>Parzialmente autosufficiente</b>	Stanza singola
<b>Non autosufficienti</b>	Stanza singola
<b>Parzialmente autosufficiente</b>	Stanza doppia
<b>Non autosufficienti</b>	Stanza doppia

A tutte le suddette rette va aggiunta una quota mensile concorso spese per climatizzazione.

Ogni variazione della retta dovrà essere comunicata all'ospite, o a chi si è assunto l'impegno a pagare la stessa entro 15 giorni dalla determinazione del Consiglio di Amministrazione.

### *Articolo 9 - Modalità di versamento della retta*

Prima dell'ingresso l'Ente comunica all'ospite o a chi si è assunto l'impegno al pagamento, l'ammontare della retta fissata dall'Amministrazione sulla base del profilo di autonomia.

L'ospite è tenuto a versare la retta mensile anticipata e a rimborsare le spese extra addebitate.

La retta dovrà essere versata entro il giorno 5 di ogni mese. L'Ente, in caso di particolari esigenze, potrà concordare con ciascun ospite modalità di pagamento diverse, purché ciò non rechi danno all'Ente stesso.

La retta mensile può essere rimborsata solo nel caso in cui l'anziano decede o provvede a dare formale disdetta e liberato il proprio alloggio, entro e non oltre il 10° giorno del mese.

### *Articolo 10 - Servizi retta*

La retta dà diritto a godere del vitto, dell'alloggio e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dall'Ente avvalendosi anche delle figure professionali previste dal successivo articolo 24.

Nella retta mensile non sono compresi farmaci non forniti direttamente dalla farmacia ospedaliera e quant'altro non previsto nel precedente primo comma.

La Direzione ha il diritto/dovere di provvedere all'acquisto dei farmaci prescritti dal medico curante e l'ospite, o altra persona responsabile al pagamento della retta, è obbligato a rimborsare la spesa a tal fine anticipata.

### *Articolo 11 - Assenze*

L'ospite che si assenta dalla Casa anche per eventuali ricoveri presso strutture sanitarie ha diritto alla conservazione del posto. In tal caso l'importo della retta sarà calcolato nel modo seguente:

- a) assenze fino a 60 giorni: intero importo della retta;
- b) assenze dopo il 60° giorno: il 75% della retta.

### *Articolo 12 - Modifica rette*

La retta può essere variata per la modifica delle condizioni di salute dell'ospite o perché questi venga trasferito in altro reparto dell'Ente,

soggetto a retta diversa. La modifica delle condizioni di salute dell'ospite dovrà essere accertata dal medico di fiducia dell'Ente.

Il trasferimento ad altro reparto dell'Ente può avvenire:

- a) su richiesta dell'ospite;
- b) in caso di modifica delle condizioni di salute;
- c) per esigenze della vita comunitaria.

### *Articolo 13 - Diritto di recesso*

Il contratto di ospitalità è rescindibile sia da parte dell'Amministrazione che da parte dell'ospite.

L'Amministrazione dell'Ente può rescindere il contratto nel caso di inosservanza, regolarmente contestata all'ospite, delle norme del presente Regolamento.

La modifica della retta da diritto di recesso all'ospite che non intenda accettarla.

Tale recesso dovrà essere comunicato all'Ente entro cinque giorni dalla data in cui l'Ospite o altra persona responsabile al pagamento della retta viene a conoscenza della variazione.

L'ospite o altra persona responsabile è tenuto al pagamento della retta, secondo l'importo determinato prima della modifica, fino al giorno in cui comunica il recesso.

Da tale giorno deve, inoltre, lasciare libero il posto da lui occupato.

## **Capo III**

### **Alloggio**

#### *Articolo 14 - assegnazione alloggio*

Ciascun ospite, alla data dell'ingresso, viene alloggiato nell'ambiente concordato con la direzione, in base alla retta cui è soggetto.

La direzione dell'ente previa preventiva comunicazione all'ospite o familiare di riferimento può modificare l'alloggio assegnato per motivi organizzativi o per esigenze di vita comunitaria.

#### *Articolo 15 - cura dell'alloggio*

L'ospite, dal momento in cui viene alloggiato nell'ambiente assegnatogli, si impegna a:

- osservare le regole di ordine e di igiene dell'ambiente,
- mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate e adeguarsi alle richieste dell'Ente al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- segnalare alla Direzione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle attrezzature dell'alloggio; e' vietata la riparazione o la manomissione da parte di persone non autorizzate dalla Direzione.
- consentire al personale di servizio o incaricato di entrare nell'alloggio per effettuare le pulizie, controlli o riparazioni.

#### *Articolo 16 - risarcimento danni*

L'Ospite è tenuto a risarcire all'Amministrazione i danni arrecati per incuria o trascuratezza.

#### *Articolo 17 - divieto di cessione dell'alloggio*

E' fatto divieto di ospitare nel proprio alloggio, persone estranee, qualunque sia il grado di parentela.

### **Capo IV** **Vitto**

#### *Articolo 18 - Menù*

Il menù giornaliero viene predisposto con la consulenza del medico e/o dietologo viene reso noto a tutti gli ospiti. Le diete particolari dovranno essere giustificate da apposita prescrizione medica.

#### *Articolo 19 - Orario pasti*

I pasti sono serviti nella sala pranzo nei seguenti orari:  
Colazione ore 8,30 - Pranzo ore 12,00 - Cena ore 18,00 salvo variazioni stabilite dalla Direzione.

In casi particolari la direzione può autorizzare il servizio in camera.

### **Capo V**

## ***Orari***

### ***Articolo 20 - Orari di entrata e uscita***

L'ospite gode della massima libertà, salvo le limitazioni imposte dal suo stato psichico e fisico. Tali limitazioni sono di competenza del medico.

L'ospite può entrare, uscire dall'Ente sotto la propria responsabilità dalle ore 7,00 alle ore 21,00 nel periodo invernale e nella stagione estiva dalle ore 7,00 alle ore 22,00 evitando di recare disturbo agli altri ospiti, specialmente nelle ore di riposo.

### ***Articolo 21 - Silenzio orario***

L'ospite è invitato ad osservare il silenzio, compreso l'ascolto di radio, televisioni o altri apparecchi hi fi nei seguenti orari:

- nei locali comuni dalle ore 22,00 alle ore 7,00
- in stanza e nelle zone notte dalle ore 13,30 fino alle 15,30 e dalle ore 21,30 alle ore 7,00.

### ***Articolo 22 - Visite***

L'ospite può ricevere visite dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 16,00 alle ore 21,00 tranne casi particolari autorizzati dalla direzione.

## ***Capo VI*** ***Assistenza***

### ***Articolo 23 - personale socio - assistenziale e sanitario***

L'Ente assicura agli ospiti un'assistenza adeguata allo stato di salute avvalendosi delle figure professionali socio - assistenziali e sanitarie previste nel proprio organigramma.

### ***Articolo 24 - assistenza sanitaria***

Per quanto riguarda l'assistenza medico sanitaria l'Ente:

- a) si avvale della consulenza di un medico geriatra con compiti di coordinamento sanitario e di un medico neurologo;
- b) mette a disposizione dei medici curanti e degli specialisti I propri ambulatori;

c) affida le prestazioni di carattere infermieristico e riabilitativo a personale abilitato a termini di legge.

Le terapie previste dal personale medico non possono essere gestite dall'ospite. Ad esse è delegato il personale infermieristico competente.

#### *Articolo 25 - Visite specialistiche e ricoveri ospedalieri*

L'Ente non assume alcun onere per visite specialistiche e ricoveri ospedalieri che rimangono a carico dell'utente. I ricoveri programmati vengono organizzati dal servizio sociale in collaborazione con il familiare o referente dell'ospite.

In caso di emergenza sanitaria il personale dell'Ente chiama il 118. Di tanto viene informato telefonicamente il familiare o il referente qualora lo stesso voglia raggiungere l'anziano in pronto soccorso in quanto nessun operatore può accompagnare l'ospite e assentarsi dal servizio. Durante il ricovero ospedaliero l'Ente non è tenuto a prestare la propria assistenza nella struttura sanitaria.

#### *Articolo 26 - Terapia di riabilitazione*

L'Ente assicura il servizio di terapia della riabilitazione. Il terapeuta provvede ad effettuare la terapia prescritta secondo le indicazioni del medico geriatra dell'Ente anche con l'ausilio della palestra attrezzata.

### ***Capo VII Servizi vari***

#### *Articolo 27 - Animazione*

L'Ente provvede direttamente o previa apposite convenzioni ad organizzare idonee attività di animazione che si inseriscono il più possibile naturalmente nella quotidianità e nel rispetto dei ritmi di vita della persona anziana.

#### *Articolo 28 - Servizio lavanderia e guardaroba*

La Casa attraverso ditta specializzata assicura il servizio lavanderia e guardaroba e provvede al bucato, stiratura e rammendo della biancheria intima e di tutti i capi di abbigliamento anche avvalendosi di strutture esterne il cui costo è compreso nella retta mensile.

E' vietato fare il bucato in camera da letto.

### *Articolo 29 - Servizio telefonico*

Le telefonate verso l'esterno sono garantite da apparecchio a gettoni e schede mentre per le telefonate in arrivo è previsto un impianto centralizzato con apparecchi di nucleo e l'uso di un cordless.

L'installazione di un linea telefonica privata in stanza comporta, a carico dell'ospite, qualora la rete lo consenta, la spesa di impianto e il canone a favore della società telefonica.

### *Articolo 30 - Servizio radio televisivo*

E' consentito all'ospite di fare uso nella propria stanza di impianti audiovisivi. Nell'uso di detti impianti gli ospiti devono osservare le regole della cortesia, evitando di arrecare disturbo agli altri conviventi. In orario di silenzio e comunque non oltre le ore 22,00 è consentito l'uso con la radio cuffia.

Gli apparecchi audiovisivi che si trovano nelle sale ritrovo sono a disposizione degli ospiti, che potranno usufruirne dalle ore 7,00 alle ore 13,30 e dalle ore 16,00 alle ore 22,00.

### *Articolo 31 - Servizio di trasporto ed accompagnamento*

Per gli ospiti della Casa è previsto il servizio di trasporto e accompagnamento con personale incaricato compatibilmente con i mezzi e le risorse umane disponibili. Qualora per motivi tecnici e/o organizzativi sia impossibile effettuare il servizio sarà cura dell'Assistente sociale o della Capo Sala provvedere ad avvertire gli ospiti o i loro familiari.

### *Articolo 32 - Servizio religioso*

Il servizio religioso è garantito quotidianamente con la celebrazione della Santa Messa al mattino e la recita del Rosario al pomeriggio.

## ***CAPO VIII***

### ***Rapporti con il personale***

#### *Articolo 33 - rapporti con personale*

L'ospite e i familiari dell'ospite:

- non possono pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non devono fare pressioni sul personale stesso per ottenere un trattamento di favore;
- devono mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione;
- eventuali inadempienze da parte del personale vengono segnalati alla Direzione;
- devono astenersi dall'erogare qualsiasi compenso.

## **CAPO IX**

### ***Norme di interesse generale - divieti***

#### *Articolo 34 - divieti*

L'ospite deve adeguarsi alle decisioni dell'Amministrazione e della Rappresentanza degli ospiti prese nell'interesse generale della Comunità.

All'ospite è fatto divieto di:

- lavare e stendere alle finestre capi di biancheria;
- tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali non regolarmente protetti;
- utilizzare fornelli e stufe nelle stanze;
- usare apparecchi rumorosi che possano comunque arrecare disturbo agli altri ospiti;
- gettare immondizie, rifiuti ed acqua fuori dalla finestra;
- vuotare nel water, bidet, lavabo, qualsiasi materia che otturi o corroda le condutture; tale materiale va riversato negli appositi contenitori di rifiuti.
- fumare nelle stanze e negli ambienti chiusi della Casa;
- giocare d'azzardo;
- tenere animali od oggetti che possano creare inconvenienti per la pulizia e l'igiene;
- somministrare cibo a colombi o altri animali.

I trasgressori sono tenuti al completo risarcimento degli eventuali danni provocati.

### *Articolo 35 - Altre prescrizioni*

L'ospite deve evitare con il massimo impegno tutto ciò che può recare disturbo agli altri ospiti.

E' fatto divieto ai Sigg. ospiti di tenere nelle stanze cibo deteriorabile.

Il personale preposto ha facoltà di controllare gli armadi e i comodini degli ospiti ed eliminare eventuali generi deteriorabili.

## **CAPO X**

### ***Custodia valori e responsabilità civile***

#### *Articolo 36 - Valori dell'ospite*

L'Ente, al fine di tutelare i beni di un ospite, quando non è in grado di disporvi responsabilmente, provvede alla loro custodia e non permetterà ad alcuno di asportare cose di proprietà dell'ospite senza la necessaria autorizzazione scritta.

La Casa declina ogni responsabilità per oggetti e valori conservati nelle stanze degli ospiti e per danni che possono derivare senza sua colpa agli oggetti e alle loro cose.

#### *Articolo 37 - Dimissioni*

L'ospite o un suo familiare può disdire l'alloggio con preavviso di almeno 10 giorni mediante dichiarazione scritta.

#### *Articolo 38 - Allontanamento*

L'Ente, sentito il parere non vincolante della rappresentanza degli ospiti, può allontanare l'ospite con provvedimento d'urgenza, oltre che nel caso previsto dall'art. 1, qualora questi:

- tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria,
- commetta gravi infrazioni al presente Regolamento;
- sia moroso nel pagamento della retta per oltre due mesi;
- sia in condizioni di salute o mentali tali da non poter essere in alcun modo assistito dall'Ente.

Dopo due richiami verbali e due scritti si provvede all'allontanamento. L'esecuzione non richiederà alcun provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

Nel provvedimento di allontanamento si indicheranno i termini entro cui dovrà essere eseguito dandone comunicazione all'autorità comunale qualora manchino i famigliari.

#### *Articolo 39 - Decesso dell'ospite*

In caso di decesso dell'ospite dovrà essere redatto a cura della Direzione un verbale, alla presenza di due testimoni, nel quale saranno elencati i valori e gli oggetti di proprietà del defunto.

I beni rinvenuti saranno custoditi dalla Direzione e consegnati, con l'osservanza delle norme di legge, agli eredi tenuti a saldare eventuali conti in sospeso.

#### *Articolo 40 - Divieto di subingresso*

Nessun diritto di subingresso è riconosciuto ad alcuno al verificarsi della cessazione, per qualsiasi causa, del ricovero di un ospite.

#### *Articolo 41 - Disciplina del volontariato*

La collaborazione delle Associazioni di volontariato e dei singoli volontari può essere ammessa purché gli interessati siano adeguatamente informati in merito alle norme di regolamentazione interna degli ospiti e del personale.

La disponibilità a svolgere un'attività volontaria deve risultare da domanda scritta indirizzata al Presidente dell'Ente cui compete l'autorizzazione.

La prestazione volontaria non obbliga l'Ente ad alcun impegno economico salvo eventuali rimborsi di spese autorizzate e documentate.

I volontari si devono astenere da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della Casa. La Direzione deve intrattenere con i volontari rapporti di coordinamento e collaborazione per rendere i servizi sempre più aderenti alle istanze ed alle esigenze degli ospiti.

I volontari sono tenuti a rispettare i programmi di servizio e ad attenersi ai compiti loro affidati.

*Articolo 42 - Rappresentanza degli ospiti*

L'Ente assicura la partecipazione degli ospiti all'organizzazione e gestione della Casa. A tal fine è costituita la Rappresentanza degli ospiti.

Con apposito Regolamento viene disciplinato il funzionamento ed i compiti della Rappresentanza.