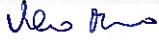
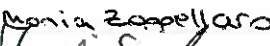




REGOLAMENTO GENERALE

	Nome Cognome	Ruolo	Data	Firma
Redatto:	Valerio Marcato Monia Zoppellaro	Coordinatore GdL Coordinatore GdL	08/06/2026	 
Verificato:	Marzia Serafini	Quality Manager	08/06/2026	
Approvato:	Alessandro Turri	Direttore RSA	08/06/2026	
Rev. N.	Motivo della revisione	Approvazione/Ruolo	Data	Firma
01	Aggiornamento del documento		08/06/2026	



PARTE PRIMA

ORGANIZZAZIONE GENERALE

Art. 1

Principi generali e finalità della RSA

Il presente regolamento disciplina il funzionamento e l'attività della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA).

La Residenza Sanitaria Assistenziale assicura un livello alto di assistenza sanitaria integrato con un alto intervento di assistenza infermieristica, oltre a prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di tipo riabilitativo, culturale e ricreativo.

In particolare, ha lo scopo di ospitare persone anziane che si trovano in stato di limitata autonomia fisica e/o di isolamento sociale, tali da richiedere interventi di assistenza diretta alla persona nello svolgimento delle attività quotidiane e di supporto dal punto di vista relazionale.

Art. 2

La struttura

La RSA conta di 304 posti residenziali, per non autosufficienti. È dislocata nelle immediate vicinanze del centro città, con disponibilità di parcheggio sia interno che esterno alla struttura.

La struttura dispone di un sito internet <https://www.configliachi.it/> di una pagina Facebook e Instagram.

Art. 3

Gli Ospiti

L'Ospite deve avere la possibilità di partecipare alla vita sociale e comunitaria, nel pieno rispetto della sua vita privata e compatibilmente alle condizioni di salute personali.

Il personale della struttura si impegna ad adottare ogni provvedimento idoneo a stimolare il mantenimento delle capacità residue di ciascun ospite, in particolar modo attraverso la stimolazione dell'attività fisica, psichica e sociale, tenendo conto delle particolari condizioni di ciascuno.

La libertà di azione degli ospiti trova l'unico limite nella libertà degli altri e nel rispetto delle norme collettive fondamentali per garantire il buon funzionamento della vita comunitaria all'interno della RSA.

Gli ospiti devono rispettare gli orari e tutte le altre prescrizioni date, osservare le regole di igiene personale e generale e rispettare il divieto di fumare nei luoghi stabiliti e contrassegnati.

Devono inoltre fare buon uso di tutto ciò che la RSA mette loro a disposizione, evitando deterioramenti e danni. L'Ospite è tenuto a risarcire i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza. E' garantito il pieno rispetto dell'appartenenza alla confessione religiosa di ciascun ospite.



PARTE SECONDA

AMMISSIONE DEGLI OSPITI

Art. 4

Condizioni per l'ammissione in struttura

L'ammissione in struttura è subordinata alla disponibilità di posti letto e alla valutazione di idoneità clinico-assistenziale dell'ospite.

L'ingresso può avvenire:

- con impegnativa di residenzialità rilasciata dall'ULSS 6 competente;
- a titolo privato, in presenza di valutazione SVaMA attestante la condizione di non autosufficienza.

L'ammissione è subordinata al parere favorevole del Medico della struttura, che valuta la documentazione sanitaria disponibile e l'adeguatezza dell'inserimento rispetto al setting assistenziale.

La struttura si riserva di non accogliere ospiti la cui condizione clinica, comportamentale o assistenziale non risulti compatibile con le risorse organizzative e assistenziali disponibili, al fine di garantire la sicurezza dell'ospite stesso e della comunità.

In caso di non ammissione viene fornita comunicazione motivata agli interessati e, se previsto, all'ULSS competente.

Art. 5

Documentazione al momento dell'ammissione

A seguito del contatto telefonico, prima dell'ingresso in RSA, la struttura invia via mail (secondo indicazione) il link alla carta dei servizi per approfondire la conoscenza dell'organizzazione. Il richiedente dovrà successivamente su apposito modulo dichiararne la presa visione.

L'ammissione in struttura è subordinata alla consegna della documentazione amministrativa e sanitaria richiesta.

Al momento dell'ammissione devono essere presentati, salvo diverse indicazioni della struttura:

- documento di identità e codice fiscale dell'ospite
- documentazione sanitaria aggiornata
- informativa e consenso informato al ricovero
- consenso al trattamento dei dati personali
- eventuale provvedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno
- contratto di ospitalità debitamente sottoscritto
- documentazione economica richiesta per la definizione della retta
- attestazione del pagamento della quota dovuta, se prevista

La mancata o incompleta consegna della documentazione può comportare il rinvio dell'ingresso, salvo situazioni di urgenza valutate dalla Direzione.

Dovrà inoltre indicare il nominativo e l'indirizzo di un familiare di riferimento per qualsiasi comunicazione ed esigenza.

Una volta verificata la completezza della documentazione e ottenuto la conferma d'ingresso da parte



del richiedente, l'Amministrazione autorizza l'accoglimento e dispone la data d'ingresso. Il giorno dell'ingresso in struttura dovrà essere firmato il modulo "Contratto d'ingresso". Il giorno successivo alla conferma telefonica il richiedente (o familiare o rappresentante) sarà tenuto a presentarsi presso l'Amministrazione per la firma del contratto di ingresso. In caso contrario il richiedente perderà il diritto al posto.

Art. 6

L'accoglienza

Il momento dell'ammissione dell'ospite viene particolarmente curato dal personale della struttura al fine di rendere minimo il disagio provocato dal distacco dall'ambiente familiare. Per facilitare l'inserimento dell'anziano la famiglia deve essere presente al momento dell'ingresso per fornire al personale tutte quelle informazioni utili alla gestione della continuità assistenziale e alla adeguata cura della persona. La struttura promuove un'accoglienza rispettosa della persona, orientata al benessere dell'ospite e alla collaborazione con i familiari o i referenti, favorendo una graduale integrazione nel nuovo contesto di vita.

Art. 7

Corredo personale

L'Ospite deve disporre, all'atto del suo ingresso, di un corredo personale sufficiente a garantire una decorosa permanenza nella RSA

Il corredo personale deve essere adeguato alle condizioni cliniche e comprendere biancheria intima, indumenti di uso quotidiano, calzature idonee, nonché l'occorrente per l'igiene personale esclusi i prodotti per il bagno e l'igiene quotidiana. Deve inoltre essere sempre disponibile un corredo minimo per eventuale ricovero ospedaliero. La lista degli indumenti sarà consegnata dagli Assistenti Sociali e verificata dal Servizio Guardaroba.

Tutti i capi di vestiario dell'Ospite devono essere consegnati esclusivamente al Servizio Guardaroba della struttura, che provvede alla verifica, registrazione, identificazione ed etichettatura dei capi. Il personale del guardaroba rilascerà una ricevuta di avvenuta consegna. È vietata la consegna diretta di indumenti a personale non addetto o il deposito degli stessi in luoghi diversi dal Guardaroba.

La sostituzione degli indumenti usurati, smarriti o non più idonei è a carico dell'Ospite e/o dei familiari.

Non sono ammessi capi che non consentano il lavaggio industriale, in particolare:

- capi in lana o tessuti delicati;
- capi che non tollerano lavaggi ad alte temperature.

La struttura non risponde durante la permanenza dell'Ospite:

- dello smarrimento dei capi personali fuori lista e registrazione/identificazione non correttamente identificati
- del danneggiamento di capi delicati o non idonei al lavaggio industriale
- dei capi consegnati in modo difforme da quanto previsto dal presente Regolamento

In caso di dimissione o decesso dell'Ospite, i familiari o i referenti sono tenuti a ritirare tutto il corredo personale entro 10 giorni dall'evento. Trascorso tale termine, la struttura procederà allo smaltimento dei capi. In caso di mancato ritiro è prevista l'applicazione di una penale forfettaria pari a € 50,00 a copertura dei costi sostenuti dalla struttura.



Art. 8

La stanza dell'Ospite

All'Ospite viene assegnata, al momento dell'accoglimento, una stanza ad uno o più letti, compatibilmente alla disponibilità dei posti e, tenuto conto, per quanto possibile, delle richieste personali.

Agli Ospiti è data possibilità di personalizzare la propria camera senza invadere gli spazi del compagno/a di stanza e nel rispetto dell'organizzazione dei servizi.

Compatibilmente con gli orari previsti e nel rispetto della eventuale altra persona convivente, ogni Ospite può ricevere nella propria stanza le visite che riterrà opportune, ricordando peraltro che sono a disposizione spazi comuni nei quali intrattenere i suoi invitati.

In casi eccezionali, (di emergenza/urgenza o per esigenze organizzative della struttura) il posto letto potrà essere cambiato senza preavviso, e l'amministrazione non sarà tenuta nell'immediato a comunicare tempestivamente il cambio del posto letto ai parenti o tutori. La struttura si impegna comunque (nei limiti del possibile) ad avvisare in qualsiasi situazione di emergenza/urgenza e non Questa informazione sarà poi successivamente trasmessa ai parenti o tutori appena possibile

Art. 9

Progetto/Piano Assistenziale Individualizzato

Entro 30 giorni dall'ingresso della persona assistita (Ospite) viene redatto il Progetto/Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), finalizzato a garantire un'assistenza personalizzata, continua e integrata.

La redazione del PAI si basa su una valutazione multidimensionale dell'ospite, comprendente: stato clinico, funzionale, cognitivo, relazionale, sociale, educativo e di mobilità-Riabilitazione.

L'individuazione dei problemi assistenziali, la definizione degli obiettivi e la programmazione degli interventi dei singoli professionisti avvengono nell'ambito dell'Unità Operativa Interna (U.O.I.), come organismo multidisciplinare della struttura.

Gli obiettivi assistenziali sono specifici, misurabili, attuabili, rilevanti e temporizzati, e le strategie di intervento individuano chiaramente le responsabilità delle diverse figure professionali coinvolte.

Il PAI viene condiviso con la famiglia, con il caregiver o con l'Amministratore di sostegno, al fine di garantire trasparenza, alleanza di cura e corresponsabilità nel PAI.

L'attuazione, il monitoraggio e la revisione del PAI sono responsabilità dell'équipe multidisciplinare e del referente del PAI, che garantisce la coerenza del piano e la continuità assistenziale.

Il PAI viene revisionato in caso di variazione nelle condizioni cliniche e assistenziale dell'ospite e si considera concluso in caso di dimissione, trasferimento o decesso, con formalizzazione della documentazione e, se necessario, trasmissione delle informazioni utili alla continuità assistenziale.

Art. 10

Diritti e Doveri dell'ospite

L'Ospite ha il diritto di:

- essere informato del proprio progetto assistenziale
- essere assistito e curato nel rispetto della dignità umana e della propria professione religiosa
- uscire dalla struttura quando lo desidera, in accordo con i familiari, ADS e Coordinatore di reparto, dandone informazione preventiva alla Struttura, compatibilmente con le condizioni di



- salute e salvo il rispetto dell'orario fissato per i pasti e per la chiusura serale del cancello d'ingresso. Per motivi di ordine sanitario l'uscita potrà essere limitata o sospesa;
- proporre reclami

L'Ospite ha il dovere di:

- collaborare con il Personale della struttura al fine di rendere più efficace l'assistenza fornitagli, rispettando le disposizioni impartite dagli Organi di Direzione
- rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli arredi e le suppellettili che si trovano all'interno della Struttura
- non tenere nella propria camera fornelli o attrezzature elettriche senza preventiva autorizzazione della Struttura
- chiedere l'intervento del Personale, nei casi di debilitazione, ogni qualvolta ritenga di alzarsi dal letto
- mantenere un comportamento rispettoso delle regole della convivenza in comunità
- osservare gli orari stabiliti dall'Amministrazione
- non fumare nella struttura in base alle leggi vigenti

Art. 11 **Visitatori**

L'ospite è libero di ricevere all'interno della Residenza protetta visite di familiari, parenti, amici. Le visite sono consentite tutti i giorni negli orari stabiliti comunicati dalla Struttura. Al di fuori degli orari comunicati vanno concordati con il responsabile/referente di servizio che rilascerà un'autorizzazione.

I visitatori devono osservare un comportamento consono all'ambiente e non devono turbare la tranquillità degli ospiti; astenendosi da qualsivoglia azione che rechi pregiudizio all'organizzazione della Struttura.

Per la struttura è importante mantenere il rapporto con la rete di familiari e amicale allo scopo di rendere la permanenza il più serena possibile.

I visitatori sono tenuti ad osservare le regole della Residenza.

Art.12 **Prestazioni supplementari volontarie**

La Struttura permette agli Ospiti che lo desiderino, di fruire di prestazioni supplementari (parenti rispetto a quelle da lei offerte, purché tali prestazioni siano volontarie e non riguardino alcuna delle mansioni di competenza del personale dell'Ente (ex. lettura di libri o giornali, compagnia e accompagnamento) e vengano comunicate con anticipo al personale del piano di degenza.

Le persone che verranno incaricate dai parenti a fornire prestazioni supplementari volontarie, devono comunicare via mail al servizio amministrativo (assistenti.sociali@configliachi.it). È necessario infatti un'autorizzazione all'accesso ai locali che non stabilisce alcun tipo di rapporto funzionale o di dipendenza tra la Struttura e la persona che fornisce la prestazione.

Ogni comportamento contrario all'impegno preso sarà segnalato all'Ospite e/o al rappresentante del medesimo e/o ai parenti, oltre che sanzionato con la revoca dell'autorizzazione all'accesso alla Struttura.



Art. 13

Norme di Comportamento per Familiari, Volontari e/o Persone Incaricate dai parenti

I Familiari, Volontari e Persone Incaricate al supporto, dovranno:

- Rispettare le disposizioni impartite dal medico o dalla Direzione della struttura del reparto, nel prestare la propria assistenza all'ospite
- Riferire al Personale qualsiasi dato utile a migliorare l'assistenza e/o la qualità di vita dell'ospite
- Uscire sempre dalla stanza dell'Ospite durante le cure igieniche, le visite mediche e/o altre situazioni che richiedano riservatezza per l'Ospite o per l'eventuale altro Ospite accolto nella stessa camera
- Rispettare gli orari e l'organizzazione operativa della struttura
- Rispettare il riposo degli ospiti
- Evitare rumori molesti
- Rispettare i tempi dell'ospite nell'assunzione degli alimenti, riferendo al personale di assistenza eventuali problematiche rilevate
- Stimolare la socializzazione dell'ospite rispettando le sue preferenze ed esigenze specifiche, evitando l'isolamento e/o l'esclusione
- Comunicare all'Amministrazione l'eventuale impossibilità temporanea a garantire la propria reperibilità
- Rispettare le modalità di richiesta informazioni e richiedere appuntamenti dedicati
- Informare il Personale ogni qualvolta si accompagna l'Ospite fuori della struttura
- Attenersi alle disposizioni dietetiche dell'ospite, ottenendo la necessaria autorizzazione da parte del Personale sanitario per il consumo degli alimenti (gelati, frutta, dolci ecc.) al di fuori dei pasti principali

È vietato:

- Intervenire nell'assistenza diretta agli ospiti (igiene, bagni assistiti, somministrazione di farmaci ecc.)
- Accedere ai locali di servizio della struttura (cucina, bagni assistiti, depositi di presidi e biancheria ecc.) o intervenire, anche a supporto, nelle attività di competenza del Personale, sia sanitario che di assistenza o di pulizia
- Accedere al di fuori degli orari previsti se non autorizzati
- Divulgare informazioni sulle condizioni di salute degli ospiti
- Divulgare foto e video senza averne acquisito il consenso
- Conservare alimenti e bevande all'interno dell'armadietto personale

Art. 14

Elogi, suggerimenti, informazioni e Reclami relativi al servizio

L'ospite, i parenti e chiunque ne abbia interesse, qualora ritengano che siano da segnalare elogi, suggerimenti, informazioni e reclami, possono oltre ad inviare una mail all'Ufficio URP (urp@configliachi.it) compilare l'apposito modulo, presente nel sito o richiedibile presso l'Ufficio URP descrivendo il motivo di segnalazione e compilare cosa chiede all'Istituto come azione di miglioramento. A tutte le segnalazioni la struttura produrrà motivata risposta entro 30.



Non saranno presi in considerazione reclami privi dell'indicazione del nome e del recapito del reclamante, o che riguardino questioni inerenti alla sfera privata degli ospiti o del personale. In caso di attivazione di azioni di miglioramento verranno condivisi i risultati derivanti dalla loro applicazione e successivo monitoraggio.

Art. 15

Somme di denaro, ausili e protesi dell'ospite

Gli Ospiti sono invitati a non indossare/trattenere presso il proprio posto letto oggetti di valore o somme eccedenti le necessità giornaliere. L'amministrazione svolge a tal fine un servizio di custodia valori limitatamente a piccole somme di denaro.

L'Amministrazione declina ogni responsabilità su furti delle somme di denaro e/o degli oggetti di valore custoditi personalmente dagli Ospiti.

L'amministrazione, pur prestando servizio di sorveglianza e assistenza, declina la responsabilità dovuta allo smarrimento e/o rottura degli ausili o protesi personali dall'ospite.

L'amministrazione, per danni causati dalle modalità operative del personale, possiede una specifica assicurazione.

Art. 16

Rette e servizi a pagamento

Sono tenuti al pagamento della retta gli ospiti stessi o coloro (Garanti) che avranno firmato il contratto di ospitalità. Qualora il richiedente non fosse in grado di coprire la retta con il proprio reddito, il costo del servizio verrà coperto dagli obbligati ai sensi dell'art. 433 e ss. c.c..

La retta deve essere pagata anticipatamente, tra il 20 e il 25 del mese di riferimento, e comunque non oltre la fine del mese.

La conservazione del posto durante gli eventuali periodi di assenza dovuti a qualsiasi causa comporta il pagamento del 90% della retta.

I trasporti per le visite mediche, gli esami e le visite stesse etc, se non riconosciute dal SSN, sono a carico dell'ospite.

Agli ospiti si offre l'opportunità di gestire le spese minute (sigarette, caffè, snack posta personale etc.) tramite la Segreteria Ospiti; previa anticipazione degli importi necessari.

Art. 17

Dimissioni, Allontanamento e Decesso dell'Ospite

L'Ospite e/o il suo rappresentante, i suoi familiari, potranno decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso la Struttura, presentando all'Amministrazione comunicazione scritta con un preavviso di almeno 15 giorni; l'inosservanza di quanto sopra, comporterà l'applicazione di una penale corrispondente alla retta giornaliera moltiplicata per i giorni di mancato preavviso.

L'Amministrazione può decidere, con propria deliberazione, di allontanare/dimettere un Ospite nei seguenti casi:

- dopo rinnovati richiami, l'Ospite, i familiari o persone da loro incaricate mantengano comportamenti che arrechino pregiudizio o grave disturbo alla vita comunitaria della struttura; per componenti si intendono sia gli ospiti sia il personale operante a qualsiasi titolo;



- si rendano responsabili, ai danni di altri ospiti o del personale, di comportamenti che mettano a rischio l'incolumità delle persone;
- l'Ospite e/o i familiari non concordino con le prescrizioni mediche o seguano direttive difformi da quelle stabilite dall'équipe sanitaria;
- il rapporto di fiducia tra il Personale, la Direzione e i familiari risulti irrimediabilmente compromesso;
- l'Ospite risulti moroso nel pagamento della retta;
- sussistano condizioni di incompatibilità assistenziale rispetto al modello organizzativo e alle risorse della struttura;
- si verifichino situazioni che comportino rischi per la sicurezza dell'Ospite stesso o di terzi;
- si riscontri il mancato rispetto delle regole di permanenza, descritte nel seguente documento, compresi allontanamenti non autorizzati o il mancato rientro nei termini concordati
- il personale, in assenza di un atto amministrativo specifico, non può impedire l'avvicinamento di familiari al proprio congiunto

La decisione relativa alla dimissione dell'Ospite deve essere comunicata all'interessato o chi per esso con 15 giorni d'anticipo, salvo situazioni di urgenza o pericolo.

In casi motivati, la struttura può stabilire un termine massimo di permanenza non superiore a 60 giorni, finalizzato all'organizzazione del trasferimento e alla continuità assistenziale.

Nei casi di morosità, la struttura può avviare la procedura di dimissione a seguito del mancato pagamento della retta, fermo restando l'obbligo di informazione ai familiari o all'Amministratore di Sostegno e il coinvolgimento dei Servizi Sociali competenti. L'eventuale estinzione del debito comporta la sospensione della procedura di dimissione.

Nei casi di comportamenti incompatibili con il Regolamento o con la vita comunitaria, la struttura documenta gli episodi rilevanti e, ove possibile, attiva interventi di mediazione o correttivi; qualora tali interventi risultino inefficaci o permanga un rischio per la sicurezza, si procede alla dimissione assistita.

In tutti i casi di dimissione programmata, la struttura garantisce il coinvolgimento dei Servizi Sociali del Comune di riferimento e, se previsto, dell'Azienda ULSS competente, al fine di assicurare la continuità assistenziale fino al trasferimento.

L'Ospite è tenuto a lasciare la struttura entro il termine indicato nella comunicazione di dimissione. I beni personali non ritirati entro la data di uscita potranno essere smaltiti dalla struttura, con addebito dei costi a carico dell'Ospite o dei soggetti obbligati.

Al termine della procedura di dimissione, la struttura cessa ogni responsabilità assistenziale nei confronti dell'Ospite.

In caso di decesso dell'Ospite, i familiari o i soggetti legittimati sono tenuti a provvedere all'organizzazione delle esequie, avvalendosi dell'impresa funebre (IOF) liberamente scelta.

In caso di dimissione o decesso dell'Ospite, i familiari o i referenti sono tenuti a ritirare tutto il corredo personale entro 10 giorni dall'evento. Trascorso tale termine, la struttura procederà allo smaltimento dei capi. In caso di mancato ritiro è prevista l'applicazione di una penale forfettaria pari a € 50,00 a copertura dei costi sostenuti dalla struttura.

La struttura non risponde di beni non ritirati entro 10 giorni dal decesso o dalle dimissioni; decorso tale periodo, gli effetti personali potranno essere smaltiti, con eventuale addebito dei relativi costi a carico degli aventi diritto.



Per il ritiro degli effetti personali, i familiari o chi per essi devono dimostrare la propria legittimazione, anche mediante documentazione idonea attestante la qualità di eredi o delega alla riscossione in caso di pluralità di aventi diritto.

PARTE TERZA

PRESTAZIONI ASSISTENZIALI, SANITARIE E DI SERVIZI

Art. 18

Prestazioni assistenziali

La RSA garantisce il soddisfacimento delle esigenze materiali quotidiane degli Ospiti tramite personale di assistenza con specifiche competenze e qualifiche, presente in struttura nell'arco delle 24 ore, che assicura:

- aiuto a tutte le attività quotidiane
- igiene personale
- riordino dei letti e pulizia degli arredi personali (letti, comodini, armadi, tavoli, ecc)
- preparazione della sala da pranzo, servizio al tavolo e aiuto nell'assunzione dei pasti
- cambio della biancheria e cura del guardaroba
- interventi per mantenimento delle autonomie residue (autonomia individuale, ecc)
- partecipazione alle attività di animazione e socializzazione della RSA

I rapporti fra il personale della RSA e gli ospiti dovranno essere improntati al massimo reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione e cortesia nell'approccio, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Non è ammessa alcuna diversità di trattamento fra gli ospiti se non perché dovuta a particolari esigenze assistenziali.

L'Ospite non può esigere dal personale alcuna prestazione se non espressamente prevista dal normale programma di lavoro e dalle qualifiche funzionali specifiche degli addetti.

L'Ospite può rivolgersi alla Direzione Generale, al Coordinatore di struttura o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), per avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempienza nel servizio o nella condotta del personale.

Art.19

Vitto, lavanderia, pulizia spazi comuni

Vitto: i pasti sono veicolati

La RSA fornisce i menù preventivamente validati dal SIAN. Viene inoltre fornito un servizio dietologico secondo le indicazioni della tabella dietetica prescritta dai Servizi dell'Azienda ASL competenti con le eventuali variazioni individuali prescritte dal Medico di medicina generale.

Nella RSA sono presenti delle attrezzature idonee per dispensare bevande come caffè, tè, caffè latte, camomilla esclusivamente a cura del personale.

Sono inoltre presenti delle attrezzature per la dispensazione di bevande e snack dietro inserimento di relativa moneta, che possono essere usate dal personale e/o dai familiari e/o visitatori e/o dagli Ospiti stessi senza che vi sia alcun controllo del personale in servizio, salvo che per gli Ospiti che debbano rispettare regimi alimentari particolari.



È vietato portare da parte dei familiari e/o visitatori e quindi accettare dal personale in servizio eventuali alimenti che necessitano di conservazione in frigorifero e alimenti che non siano espressamente confezionati (quindi con lista ingredienti e data di scadenza) sui quali verrà riportato il cognome e nome dell'ospite in quanto personali e dispensati nelle varie occasioni direttamente all'interessato.

Se il personale durante il riordino delle camere e/o ambienti personali degli ospiti dovesse ritrovare materiale alimentare non consentito, è autorizzato a requisirlo previa informativa all'ospite stesso e a comunicarlo immediatamente alla direzione che provvederà a restituirlo ai familiari e/o a gettarlo via direttamente in quanto inappropriato e non sicuro.

La biancheria per letto: viene fornita e lavata a cura della Ditta aggiudicataria del servizio di lavanderia secondo i parametri e le modalità individuate nel capitolato di appalto.

Gli indumenti personali degli ospiti: sono lavati a cura della Ditta che ha in appalto la lavanderia.

Pulizia degli ambienti: vengono effettuate giornalmente dagli operatori addetti della ditta in appalto. Periodicamente la Direzione, in prima persona, effettua dei controlli sulla qualità del servizio erogato e ne comunica i risultati attraverso report specifici.

Art. 20

Prestazioni sanitarie

Assistenza medica

L'assistenza medica è garantita dal Medico di Medicina Generale dell'Ospite, nell'arco della giornata diurna (dalle 08.00 alle ore 20.00).

Nei giorni pre-festivi e festivi e durante la notte, al bisogno e in situazioni di emergenza interviene il servizio di continuità assistenziale (la guardia medica 116117) o il 118.

Visite mediche specialistiche e analisi strumentali

Gli ospiti, se necessario e su richiesta del medico curante, sono sottoposti a visite specialistiche e ad analisi strumentali secondo le modalità e le procedure operative previste per tali servizi.

La Segreteria ospiti provvede a prenotare la visita e l'ambulanza o un mezzo idoneo, se dovuto, (vedi art.16 del presente regolamento) in base ai regolamenti dell'Azienda ASL. Il personale della RSA di norma non accompagna l'ospite alla visita specialistica, ma dovranno essere coinvolti i familiari o chi per loro.

Nei casi in cui non si possa provvedere diversamente il personale della RSA non è tenuto ad accompagnare l'ospite alla visita specialistica. Sarà l'amministrazione e la Coordinatrice Area Sanitaria Socio-assistenziale a valutare caso per caso se necessita ugualmente di accompagnamento e comunque compatibilmente con le esigenze di servizio.

I prelievi di sangue vengono effettuati direttamente dall'infermiere dell'Istituto, il ritiro viene effettuato dalla ditta in appalto incaricata del trasporto sino al laboratorio analisi designato e il ritiro del referto medico avviene da parte della Coordinatrice di struttura.

Ricoveri in ospedale



In caso di ricovero in Ospedale non è previsto che il personale dell'Istituto debba essere presente. L'assistenza sanitaria è garantita dal personale del reparto ospedaliero, quella assistenziale, se necessario, dai familiari.

Nel caso di ricovero in ospedale l'infermiere dell'Istituto avverte i parenti dell'ospite/ADS fornendo tutte le informazioni del caso e fa pervenire tutte le notizie mediche riguardanti il proprio congiunto fotocopiando la documentazione medica presente in struttura direttamente al personale ospedaliero. Per quanto riguarda le informazioni e/o evoluzione dello stato di salute dell'Ospite sarà il familiare stesso che dovrà attivarsi recandosi direttamente all'ospedale e/o telefonando (legge sulla privacy). La RSA rimane comunque a disposizione della struttura ospedaliera qualora se ne verificasse la necessità.

Assistenza infermieristica

Viene erogata da personale infermieristico in possesso di specifiche competenze. Il personale deve essere obbligatoriamente iscritto all'ordine degli infermieri da lui scelto.

L'infermiere è presente tutti i giorni in RSA nell'arco delle 24h. Assicura, attraverso la pianificazione dell'assistenza personalizzata, le principali funzioni di seguito riportate:

- gestione dei parametri vitali
- gestione del processo unico del farmaco
- costante e diretto rapporto con il medico di medicina generale
- opera in integrazione con il personale socio sanitario in base alle disposizioni ricevute
- mantiene i contatti con i parenti degli Ospiti.

Riabilitazione funzionale

Il fisioterapista interviene per mantenere la mobilità della persona e offrire indicazioni al personale sulle varie posture e movimentazione degli ospiti. È presente dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00 e dalle 14.00 alle 17.00. Assicura:

- attività di riabilitazione funzionale per il mantenimento delle condizioni di autonomia fisica
- attività di mantenimento delle capacità di mobilità
- attività di indirizzo e supporto del personale assistenziale nella gestione delle attività e nell'esecuzione di alcune operatività di particolare attenzione (alzata, bagno assistito, aiuto nella deambulazione)

Riabilitazione socio relazionale, attività di animazione

L'animatore favorisce i rapporti interpersonali tra gli ospiti, organizza attività ricreative e uscite all'esterno. Assicura di:

- valorizzare la personalità di ognuno attraverso la promozione dei rapporti interpersonali
- contribuire a determinare un clima di stima e di fiducia reciproca nella comprensione dei disagi di ognuno
- programmare la giornata sia a livello individuale che collettivo con particolare coinvolgimento degli ospiti
- contribuire a promuovere i rapporti fra l'Ospite e la famiglia coinvolgendo i congiunti nelle problematiche dei propri parenti



Assistenza farmaceutica

È assicurata dalla Farmacia presente in struttura con modalità di funzionamento secondo accordi di convenzione con l'Azienda ULSS 6 di riferimento. Se l'Ospite necessita di farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario nazionale e Regionale il costo di questi sarà a carico dell'utente o della famiglia, in aggiunta alla retta mensile dovuta.

Assistenza religiosa

Ad ogni Ospite è garantito il professare la propria religione ed è garantito l'accesso dei ministri di tutti i culti.

Servizio funebre

È a totale carico dei familiari, compresa l'individuazione della ditta fornitrice di tale servizio.

Art. 21

Presenza del Volontariato in Struttura

Nella gestione delle attività della RSA viene promossa la partecipazione del Volontariato. A tale scopo possono essere stipulati accordi con Associazioni riconosciute presenti sul territorio e iscritte ai relativi albi, per lo svolgimento di attività di animazione, socializzazione o altre forme di collaborazione.

La collaborazione con altri volontari può essere ammessa previo accordo con la Direzione Generale. La prestazione volontaria è regolamentata secondo le disposizioni di legge vigenti in materia. I volontari sono tenuti a rispettare i programmi di servizio ed attenersi ai compiti loro affidati.

PARTE QUARTA

ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO

Art. 22

Orario visita

Gli Ospiti possono ricevere visite liberamente durante l'orario di visita stabilito 10.00–11.45/14.00–17.45 festivi compresi, nel rispetto delle attività e del riposo degli Ospiti. In caso di particolare necessità è comunque possibile accedere alla Struttura anche al di fuori di tali orari, con autorizzazione scritta previo accordo con il Coordinatore di struttura. Durante la somministrazione dei pasti (colazione, pranzo e cena) è assolutamente vietato al personale non specificatamente addetto, entrare negli appositi locali adibiti alla dispensazione del cibo per motivi d'igiene.

Art. 23

Assenza degli ospiti dalla RSA

L'Ospite può assentarsi dalla RSA anche per più giorni, ma deve darne avviso alla Direzione,



concordando e indicando il recapito ove può essere contattato. Nel momento in cui esce e rientra deve firmare l'apposito modulo presente presso l'infermeria del reparto.

La RSA è sollevata da qualunque responsabilità per danni a cose o persone causati o subiti dagli ospiti quando questi si trovano fuori dalla struttura. Inoltre la R.S.A è sollevata anche nei casi di:

- uscita volontaria da parte dell'ospite che è in grado di intendere e volere. In questi casi devono essere presi specifici accordi almeno tre giorni prima
- brevi uscite accompagnate da familiari.

Anche quest'ultimi devono essere autorizzati e registrati

Art. 24

"GIORNATA TIPO" dell'Ospite

La scansione dei ritmi della giornata è programmata in modo da rispettare le esigenze individuali di ogni singolo Ospite integrate con le necessità organizzative dell'intera Comunità.

Oltre alle proposte destinate alla totalità degli assistiti, nell'arco della giornata vengono attivati programmi personalizzati sia in campo riabilitativo – motorio che in ambito psico – relazionale, secondo quanto indicato nei Piani Assistenziali Individualizzati.

Le modalità di animazione si svolgono regolarmente sette giorni su sette, come indicato nel programma settimanale interno e nei calendari esposte nei luoghi dedicati all'informazione. Vengono organizzate feste (anche domenicali) per il coinvolgimento dei familiari.

Alzate e messe a letto sono organizzati secondo le procedure personalizzate compilate dalla Referente di area assistenziale secondo le esigenze individuali degli Ospiti.

Di norma le alzate avvengono a partire dalle ore 07.00 e le messe a letto dalle ore 19.30 (salvo diverse indicazioni date dagli infermieri e/o dal medico valutate in base alle patologie e/o situazioni di salute in cui si trovano gli ospiti). La colazione viene dispensata indicativamente dalle ore 07:30 alle ore 09:00; il pranzo viene servito a partire dalle ore 11:45, iniziando la somministrazione con coloro che necessitano di mangiare in stanza o di essere imboccati, per concludere con coloro che mangiano nella sala da pranzo. La cena inizia secondo la stessa logica a partire dalle ore 17:45.

Nel corso della mattinata, dalle ore 09:00 alle ore 11:30, e nel pomeriggio, dalle ore 14:00 alle ore 17:30, si svolgono le attività educative, di animazione e relazionali.

Le attività riabilitative hanno luogo dalle ore 09:00 alle ore 11:30.

Art. 25

Sicurezza incendi

Si precisa che, per motivi di sicurezza, nessun Ospite è autorizzato ad installare o utilizzare in Struttura apparecchiature elettriche che possano essere causa di incendi. Si raccomanda che è vietato:

- a) fumare a letto e fare uso di fiamme libere, come fornelli o stufe di qualsiasi tipo;
- b) gettare nei cestini mozziconi di sigarette e materiali infiammabili;
- c) utilizzare apparecchi elettrici personali o piccoli elettrodomestici, senza preventiva autorizzazione.

Art. 26

Gestione dell'informazione e Privacy



Le notizie relative agli ospiti possono essere chieste dai parenti, o da chi ne ha titolo, ai Medici di Medicina Generale, alla Direzione Generale, alla Coordinatrice di Reparto agli infermieri e al personale, secondo le rispettive competenze.

Tutto il personale è tenuto al rispetto delle norme in materia di tutela della privacy per i dati riguardanti gli ospiti.

Art. 27

Danni e Rimborsi

Chi provoca il danneggiamento di materiale, mobili, attrezzatura, biancheria, ecc. di proprietà della Struttura, o di materiale di pertinenza di altri ospiti, è soggetto al rimborso del valore degli stessi. Deve provvedere alla corresponsione degli importi dovuti, calcolati dalla Direzione, entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta scritta da parte dell'Amministrazione.

Art. 28

Trattamento dei dati personali

Il personale è responsabile del trattamento dei dati e, nell'effettuare le operazioni e i compiti di sua competenza, dovrà osservare le norme di legge sulla protezione dei dati personali ed attenersi alle decisioni del Garante provvedendo ad evadere le richieste. L'Istituto si impegna espressamente a non effettuare operazioni di comunicazione e diffusione dei dati personali sottoposti al trattamento verso altri soggetti.

PARTE QUINTA

ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

Art. 29

Metodologia di lavoro

L'obiettivo condiviso di tutti gli operatori è il soddisfacimento delle esigenze esplicite ed implicite degli ospiti e il loro benessere psico – fisico. Il personale per l'organizzazione deve conoscere la storia di vita dell'ospite e garantire l'erogazione delle prestazioni in modalità umanizzata.

L'organizzazione del lavoro degli operatori della RSA è fondata sulla cooperazione e l'interdipendenza fra le diverse figure professionali, nel rispetto delle competenze e delle responsabilità.

Ciascuno è personalmente responsabile dei compiti e degli obiettivi che gli sono attribuiti.

Art. 30

Coordinatrice area socio assistenziale

Questa figura assicura la verifica ed il monitoraggio della corretta erogazione dei servizi relazionando con le eventuali ditte esterne.

Ha il compito di:

- gestione, controllo ed il coordinamento del personale infermieristico e di assistenza alla persona



- la sorveglianza dell'orario di lavoro,
- l'attuazione dei Piani/Progetti Assistenziali Individualizzati.

Art. 31

Organismo di rappresentanza delle persone accolte

Nella struttura è favorita e promossa la partecipazione della comunità e degli ospiti alla verifica dell'andamento della vita comunitaria. Viene, pertanto, istituito un organismo di rappresentanza eletto tra gli ospiti ed i loro familiari. L'organismo mantiene un organico rapporto con la direzione della struttura attraverso incontri, dei quali viene redatto il verbale. Le funzioni dell'organismo consistono nel verificare l'andamento del servizio e fare proposte in merito alla sua organizzazione. Nello specifico le funzioni del Comitato sono: collaborare con la Direzione per il miglior funzionamento della struttura, mediante la formulazione di proposte e suggerimenti sulla gestione del Servizio, avanzare proposte in merito alla sua organizzazione finalizzate a elevare la qualità di vita degli ospiti e garantire la diffusione delle informazioni alle famiglie e agli ospiti sulle scelte condivise con la Direzione attinenti alle attività della struttura.

La Direzione della struttura è tenuta ad informare l'organismo di rappresentanza in merito agli aspetti progettuali più significativi, concernenti la vita comunitaria.

PARTE SESTA

DISPOSIZIONI CONCLUSIVE

Art. 32

Accettazione del Regolamento

Copia del presente Regolamento sarà consegnata al momento della sottoscrizione del contratto di ospitalità, e a chiunque abbia interesse ad ottenerla, rimanendo depositata presso l'Amministrazione per la consultazione da parte degli ospiti, dei loro familiari, del personale o di altri eventuali interessati.

L'accoglimento presso la Struttura comporta la piena e completa accettazione del presente Regolamento e delle sue eventuali successive modifiche ed integrazioni.

Art. 33

Casi non regolamentati

Eventuali casi eccezionali non previsti dal presente Regolamento, saranno sottoposti all'esame della Direzione Generale che adotterà le dovute procedure.