

# ***Regolamento Interno di Funzionamento***

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione Modifica</b>
0	28.10.2010	Prima emissione deliberazione n. 25 del C.d.A.

## **INDICE**

### **TITOLO I - OGGETTO E FINALITA'**

Art. 1 Oggetto e finalità

### **TITOLO II - FUNZIONAMENTO DELLA RESIDENZA**

Art. 2 Organizzazione residenziale

Art. 3 Organizzazione del Centro Diurno

Art. 4 Servizi socio-assistenziali-sanitari forniti agli utenti

Art. 5 Servizi generali forniti agli utenti

Art. 6 Tutela della salute

Art. 7 Assistenza in caso di decesso

### **TITOLO III - VITA COMUNITARIA**

Art. 8 Diritti degli utenti

Art. 9 Ospitalità

Art. 10 Orari

Art. 11 Doveri degli utenti

Art. 12 Ritiro effetti personali degli ospiti deceduti

Art. 13 Custodia valori e beni personali

Art. 14 Diritto al voto

Art. 15 Rappresentanze interne

Art. 16 Documentazione

### **TITOLO IV – AMMISSIONI E DIMISSIONI**

Art. 17 Ammissioni

Art. 18 Documenti per ammissioni

Art. 19 Dimissioni

Art. 20 Conservazione del posto

Art. 21 Rette di ricovero

Art. 22 Ammontare della retta

Art. 23 Quota a carico dell'utente

Art. 24 Quota a carico del Comune e della Ausl

### **TITOLO V – DISPOSIZIONI FINALI**

Art. 25 Carta dei servizi

Art. 26 Disposizioni finali

## **TITOLO I OGGETTO E FINALITA'**

### **Art. 1 – Oggetto e finalità**

1. L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “S. Domenico”, eroga prestazioni sanitarie, socio-sanitarie, assistenziali e di recupero, sia in regime residenziale che semiresidenziale a persone autosufficienti e non autosufficienti che necessitano di essere inserite in un contesto abitativo integrato dotato di servizi di sostegno.
2. L'Azienda si colloca nell'ambito delle risposte socio-sanitario-assistenziali previste dalla Regione Toscana per gli utenti del territorio dell'Azienda U.S.L. n. 3 Pistoia secondo quanto stabilito dalla programmazione zonale.
3. Gli interventi socio-sanitario-assistenziali gestiti dall'Azienda sono principalmente finalizzati a garantire il benessere psico-fisico e a favorire il mantenimento/recupero dell'autonomia dell'ospite, in collaborazione con i familiari, i servizi sociali e sanitari territoriali e il volontariato organizzato.
4. Il presente Regolamento Interno disciplina i servizi residenziali e semiresidenziali offerti agli ospiti dall'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (ASP) “S. Domenico”, le modalità di ammissione/dimissione, l'organizzazione della vita comunitaria, le forme di partecipazione e ogni altro aspetto del funzionamento della residenza.

## **TITOLO II FUNZIONAMENTO DELLA RESIDENZA**

### **Art. 2 – Organizzazione residenziale**

1. L'utente è libero di organizzare la propria giornata dedicandosi ad attività ricreative, culturali e occupazionali, spontaneamente scelte, nell'ambito delle possibilità offerte all'interno o all'esterno della residenza.
2. L'Azienda, al fine di garantire il benessere psico-fisico e favorire la più ampia autonomia degli utenti, si impegna, nei limiti imposti dalle esigenze della vita comunitaria a:
  - offrire un ambiente familiare e confortevole;
  - consentire a ciascuno di mantenere le proprie abitudini di vita rimanendo collegato al proprio contesto familiare e sociale;
  - programmare attività ricreative ed occupazionali da realizzarsi con l'ausilio di personale qualificato;
  - erogare interventi personalizzati volti al soddisfacimento dei bisogni dei singoli utenti, nel rispetto comunque della dignità e libertà di quest'ultimi;
  - regolare gli orari di vita interna in modo da rispettare le scelte religiose, politiche e filosofiche espresse dagli utenti.

### **Art. 3 - Organizzazione del Centro Diurno**

1. Il servizio di assistenza in regime semiresidenziale viene erogato dal Centro Diurno annesso alla RSA, per sei giorni a settimana (domenica e festivi esclusi) per dodici ore giornaliere dalle ore 8,00 alle ore 20,00.
2. L'Azienda eroga agli utenti del Centro Diurno le prestazioni sanitarie, socio- assistenziali, di terapia fisica della riabilitazione e di animazione fornite agli utenti residenti (art. 4) .
3. L'Azienda garantisce agli utenti del Centro Diurno il servizio di ristorazione, cure estetiche ed amministrativo forniti agli utenti (art. 5).

4. Il trasporto per e dalla struttura è a carico dell'ospite.

## **Art. 4 – Servizi socio-assistenziali-sanitari forniti agli utenti**

1. L'Azienda eroga agli utenti le seguenti prestazioni sanitarie e socio-assistenziali:

### **- Assistenza infermieristica**

*Gli infermieri professionali coordinano gli interventi socio-sanitari e collaborano con i medici di medicina generale e le altre figure all'interno della struttura e tengono il necessario contatto con gli altri presidi sanitari territoriali, con l'obiettivo primario di assicurare la salute ai residenti.*

*Il servizio infermieristico è parte attiva nelle procedure di accoglienza dell'ospite, svolge tutte le attività di propria competenza quali prendersi cura dell'anziano sia da un punto di vista sanitario ma anche da un punto di vista umano, la stesura del PAI e la compilazione delle cartelle infermieristiche, la rilevazione dei parametri vitali, l'esecuzione degli esami strumentali, somministrazione della terapia secondo la prescrizione medica e il servizio di farmacia, le medicazioni, il controllo dell'alimentazione e di diete particolari, il controllo della minzione e dell'alvo, il controllo dell'integrità cutanea, le prenotazioni di visite e esami esterni con relativa organizzazione del trasporto, il mantenimento dei rapporti con l'ospedale in caso di ricovero giornaliero, ed ogni altra prestazione propria del profilo professionale.*

*Il Servizio infermieristico è assicurato 24 ore al giorno per tutto l'anno, opera sia nell'infermeria che in tutta la struttura sia per gli anziani autosufficienti che per quelli non autosufficienti.*

*Nei limiti e nel rispetto della privacy gli infermieri gestiscono le informazioni relative allo salute del residente.*

### **- Assistenza medica di base e specialistica**

*Secondo le leggi regionali la struttura non ha un proprio medico di medicina generale, ma il servizio è assicurato dai medici di medicina generale, liberamente scelti dagli utenti anche precedentemente dall'ingresso in struttura.*

*Il servizio è assicurato attraverso la presenza giornaliera in orario mattutino di un medico di medicina generale presso i locali dell'infermeria, al bisogno il servizio funziona anche su chiamata. I medici sono disponibili a ricevere i parenti degli ospiti su appuntamento.*

*Il sabato, i giorni prefestivi, festivi, e la notte l'assistenza medica viene assicurata dalla guardia medica.*

*E' inoltre possibile usufruire di visite specialistiche dei medici dell'A.U.S.L..*

### **- Assistenza di base**

*Gli operatori addetti a tale servizio si prendono cura dell'anziano dal momento dell'inserimento e seguendo in tutte le attività di base della vita quotidiana, operando con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun utente, ad essi è richiesta, inoltre, la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli assistiti.*

*In particolare tali attività comprendono: accoglienza e inserimento, assistenza diurna e notturna, igiene quotidiana parziale e completa e bagno assistito, aiuto nella vestizione e sostituzione degli indumenti, accompagnamento in bagno dell'utente per la prevenzione dell'incontinenza, cambio periodico durante il giorno e la notte dei presidi monouso per l'incontinenza, aiuto nell'assunzione dei pasti, sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico-fisiche generali, gestione guardaroba, cura dell'unità dell'utente (letto, comodino, armadio, bagno, carrozzina, poltrona, ecc.), mobilitazione dell'utente allettato o costretto in carrozzina con cura particolare alla postura, accompagnamento dell'utente negli spostamenti all'interno della struttura e aiuto nella deambulazione, sorveglianza degli utenti al fine di ridurre i rischi di cadute e fughe, ed ogni altra prestazione propria del profilo professionale.*

*Il servizio di assistenza viene garantito 24 ore al giorno secondo i parametri di presenza previsti dalla vigente normativa in materia.*

*Ogni Nucleo/Reparto si avvale di un gruppo ben identificato e costante nel tempo di addetti all'assistenza di base con comprovata esperienza, e l'Azienda assicura un turn over del personale più limitato possibile per la continuità dell'assistenza.*

*Gli operatori lavorano in sinergia con tutte le altre figure professionali al fine di garantire, attraverso percorsi personalizzati, l'espletamento di tutte le attività assistenziali in modo continuativo ed a tutti gli ospiti.*

*L'addetto di base (tutor dell'ospite) partecipa alla elaborazione del PAI e alle successive riunioni di valuta-*

zione, di definizione e di verifica.

## **- Servizio di riabilitazione motoria e cognitiva**

L'autonomia del residente è uno dei valori a cui si ispira l'Azienda, in tal senso il servizio di fisioterapia ha una valenza generale, per aiutare l'anziano a recuperare ed a mantenere il più a lungo possibile le proprie abilità. Gli interventi riabilitativi sono attuati in base a precisi programmi stabili insieme al medico di medicina generale oppure da medici specialisti. Dopo una valutazione iniziale vengono individuati gli obiettivi da raggiungere e le strategie da utilizzare. La valutazione e il controllo dell'evoluzione del programma è effettuata periodicamente al fine di adottare altri interventi, accertamenti o terapie al fine del raggiungimento degli obiettivi.

Il servizio di riabilitazione è assicurato da 1 fisioterapista per 4 ore tutti i giorni (esclusi i festivi) coadiuvato da tutto il personale di assistenza diretta.

Per l'attuazione di determinati programmi si avvale anche della collaborazione dell'animatore come per la ginnastica di gruppo con finalità di riattivazione, mobilizzazione generale e funzione psico-motoria.

Il servizio si svolge nella palestra attrezzata con parallele, cyclette, scale e quanto altro necessario, ed è garantito a tutti gli ospiti sia autosufficienti che non autosufficienti, negli orari di apertura della stessa, sotto stretta vigilanza del personale preposto.

Il terapeuta effettua anche terapia passiva al letto del paziente o comunque negli altri locali della struttura a seconda delle necessità.

Il fisioterapista gestisce gli ausili necessari agli anziani e da indicazione al personale per la postura, il posizionamento e per le attività assistenziali quotidiane.

Il fisioterapista partecipa alla elaborazione del PAI e alle successive riunioni di valutazione, di definizione e di verifica.

## **- Servizio di animazione ed attività occupazionali**

Il servizio di animazione e di terapia occupazionale finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli utenti ed alla prevenzione del decadimento cognitivo; le attività vengono proposte in relazione al vissuto di ogni utente, ai suoi interessi, alle capacità residue, al progetto individuale.

Per le attività ludiche ricreative vengono utilizzati attrezzature, giochi e materiali.

Il servizio di animazione è assicurato da 1 animatore per 6 ore tutti i giorni della settimana (esclusi i festivi) coadiuvato da tutto il personale di assistenza diretta.

Gli interventi si articolano in due progetti diversi ma intrecciati fra loro, da una parte ci sono le attività che compongono e scandiscono con regolarità il giorno, la settimana, il mese e che vanno ad integrarsi con le proposte degli altri servizi, la loro finalità è quella di offrire al residente un vero e proprio calendario fatto di impegni, appuntamenti, cose da fare. Dall'altra ci sono quelle iniziative che hanno più il carattere di evento, di eccezionalità e la loro finalità è quella di offrire un'interruzione al quotidiano.

L'animatore all'inizio di ogni anno predispone un progetto con le iniziative generali che intende svolgere per tutti gli ospiti e a livello personale con gruppi di ospiti o individuale con indicati gli obiettivi che intende raggiungere. Alla fine dell'anno predispone una relazione consuntiva dove per ogni anziano impegnato nel progetto individuale indica se sono stati o meno raggiunti gli obiettivi e le varie motivazioni.

Il servizio viene svolto nelle varie aree di soggiorno e a seconda della stagione anche in giardino e in terrazza.

E' presente in struttura un locale adibito a biblioteca dove gli ospiti hanno libero accesso, gestito dall'animatore.

L'animatore partecipa alla elaborazione del PAI e alle successive riunioni di valutazione, di definizione e di verifica.

L'animatore del servizio facilita il mantenimento del rapporto tra l'utente ed i propri familiari.

L'animatore è il referente della struttura dei rapporti con le comunità locali ed il volontariato, e cerca di coinvolgere gli ospiti a partecipare all'attività delle associazioni del territorio.

## **- Equipe multidisciplinare**

Le figure professionali sopra descritte fanno parte dell'equipe multidisciplinare che è così composta:

- infermiere professionale
- fisioterapista
- animatore
- addetto assistente di base

Possono partecipare il responsabile amministrativo, il medico di medicina generale, il geriatra e ogni altra figura ne sia richiesta la partecipazione.

L'equipe multidisciplinare ha il compito di elaborare il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) per ogni anziano in ingresso, di valutare successivamente gli obiettivi raggiunti entro un massimo di sei mesi, di verificare eventuali modifiche intervenute per tutti ospiti.

## **- Assistenza religiosa**

Ogni anziano all'interno della struttura è libero di avere le proprie convinzioni religiose e di praticare il culto che ritiene di seguire. La residenza si impegna a rispettare le scelte individuali di ogni anziano.

Nella residenza è presente un luogo di culto solo per la religione cattolica, la chiesa di “S. Domenico” dove vengono celebrate le messe per le ricorrenze.

Una volta a settimana, di solito il sabato pomeriggio, viene celebrata la SS. Messa nei locali interni alla struttura per venire incontro alle esigenze degli ospiti che sono impossibilitati a muoversi. Su richiesta possono essere presenti in struttura volontari con visite e momenti di preghiera.

## **Art. 5 – Servizi generali forniti agli utenti**

1. L'Azienda garantisce agli utenti i seguenti servizi generali:

### **- Servizio di ristorazione**

Il Servizio di ristorazione è fornito direttamente dall'Azienda che utilizza una cucina interna ben attrezzata nella quale presta servizio personale preparato e di esperienza, aperta dalle ore 07,00 alle ore 20,00 in maniera continuata.

Il menù e la tabella dietetica è elaborata dal Dipartimento Prevenzione U.F. Igiene degli Alimenti e Nutrizione dell'A.U.S.L. n°3 Distretto “Val di nievole”.

Il menù tiene conto della libera scelta degli utenti compatibilmente con le prescrizioni dietologiche e le loro patologie, delle tradizioni della zona dove si trova la struttura e delle diete speciali, varia giornalmente e si ripete ogni 4 settimane, è previsto un menù estivo e uno invernale.

In presenza di particolari patologie, su prescrizione del medico curante vengono garantite diete speciali (ipo sodica, apoteica, ipolipidica, ecc.) o diete liquide o semiliquide per i soggetti con problemi di masticazione o deglutizione ed è garantita alimentazione particolare per soggetti portatori di sondino naso-gastrico o PEG.

Le tabelle dietetiche, grammature sono esposte in cucina al fine di potere essere visionate dagli operatori addetti.

Il menù è esposto nelle sale da pranzo e comprende:

- almeno 3 primi, 3 secondi e due contorni;
- almeno un piatto caldo per ciascun pasto;
- frutta con possibilità di scelta, privilegiando quella fresca e di stagione;
- dolce due volte a settimana, uno di domenica o festivi;
- pane;
- bevande;
- caffè normale o d'orzo.

La distribuzione dei pasti viene effettuata dal personale di turno, che controlla che gli ospiti si alimentino, nelle sale da pranzo, con i seguenti orari:

- colazione: ore 09,00/09,15
- pranzo: ore 12,30
- cena orario estivo: ore 19,00
- “ “ invernale: ore 18,30

Durante la mattina viene distribuito succo di frutta, o caffè d'orzo o altra bevanda e nel pomeriggio succo di frutta o caffè d'orzo o thè con fette biscottate o yogurt.

In caso di necessità i pasti vengono serviti in camera.

Gli ospiti che hanno difficoltà ad alimentarsi vengono aiutati dal personale di assistenza.

La struttura è dotata di un piano di autocontrollo di cui al D.Lgs. 155/97 e C.E. 852/04 H.A.C.C.P., in base al quale la preparazione e distribuzione dei pasti deve essere curata da parte del personale debitamente for-

mato ed in possesso di tutte le protezioni richieste dalla normativa.

L'accesso ai locali della cucina è consentito solo agli operatori del servizio.

Non è possibile da parte dei familiari accedere alle sale da pranzo ed alle camere nel momento della somministrazione dei pasti.

Al fine di tutelare la salute della comunità è vietato introdurre per chiunque cibi cucinati all'esterno, o non confezionati, senza autorizzazione.

## - **Servizio di lavanderia e guardaroba**

Il servizio di lavanderia della biancheria piana (materiale da letto, asciugamani, tovaglie ecc.) viene assicurato tramite convenzione con Ditta esterna, la quale si occupa del ritiro, lavaggio, stiraggio e riconsegna. Il servizio di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali viene effettuato dalla lavanderia nei locali allo scopo adibiti.

Obiettivo principale è quello di garantire la dignità ad ogni ospite, mantenendo le proprie abitudini anche nell'abbigliamento, che deve sempre risultare pulito ed in ordine.

All'interno del locale guardaroba dell'Azienda vengono effettuati piccoli lavori di rammendo e l'etichettatura degli indumenti con il numero di riconoscimento.

Ogni ospite nella propria camera ha a sua disposizione un armadio a due ante dove deporre gli indumenti stagionali, mentre i restanti capi sono conservati in appositi armadi nei locali del guardaroba.

E' garantito un controllo giornaliero sulle condizioni della biancheria piana, per assicurare il decoro ed adeguatezza della stessa.

## - **Servizio di pulizia, sanificazione, disinfestazione**

E' garantito quotidianamente il rifacimento del letto, la pulizia della camera e dei bagni, degli ambienti comuni, settimanalmente, ed al bisogno, il cambio della biancheria piana da letto.

Viene garantito, tramite convenzione con Ditta esterna, il servizio periodico di monitoraggio e controllo dell'attività murina periodico sia degli ambienti interni che esterni.

## - **Servizio di cure estetiche**

Mensilmente viene fornito ad ogni ospite il servizio esterno di parrucchiera che effettua il lavaggio dei capelli, il taglio e la piega, è disponibile anche l'effettuazione di prestazioni aggiuntive come permanenti e colori (servizio a pagamento per ospiti autosufficienti) e il servizio esterno pedicure per unghie incarnite, per callosità, per taglio delle unghie e per sistemazione estetica del piede (servizio a pagamento per ospiti autosufficienti).

Questi servizi possono essere forniti anche settimanalmente su richiesta.

Agli uomini viene effettuato il taglio della barba ogni due giorni.

Tale servizio viene svolto in appositi locali per le cure estetiche posti in ognuno dei 2 edifici.

## - **Servizi diversi**

L'azienda inoltre fornisce i seguenti servizi:

- Riscaldamento e fornitura di acqua sanitaria;

- Energia elettrica;

- Collegamento per televisione personale;

- Fornitura di materiale per l'igiene personale, e per gli ospiti non autosufficienti anche materiale sanitario e presidi per l'incontinenza.

- Carrozine, ausili per la deambulazione e materiali antidecubito vengono forniti all'anziano non autosufficiente dalla A.U.S.L. di appartenenza;

- Impianto di comunicazione dall'interno verso l'esterno attraverso rete fissa e mobile. Ogni nucleo/reparto dispone di un telefono fisso e cordless e di un telefono cellulare per permettere agli utenti di telefonare e ricevere comunicazioni dall'esterno;

- Servizio di posta sia in arrivo che in partenza; la posta personale in arrivo viene consegnata in giornata all'ospite dall'animatore che provvede anche a ritirare la posta in partenza che viene spedita dall'incaricato dell'Ufficio Amministrativo, con spese a carico dell'ospite, lo stesso operatore provvede anche a comunicare telefonicamente ai parenti la presenza di posta in giacenza.

## - **Servizio di trasporto**

In caso di esami, accertamenti, radiografie o visite esterne i familiari degli anziani autosufficienti sono tenuti

ad accompagnare il proprio congiunto in auto od in ambulanza dalla struttura in ospedale o viceversa. L'eventuale trasferimento sarà comunicato telefonicamente. Se il parente non è disponibile al trasporto, o per lo stesso è necessaria un'ambulanza od altro mezzo sanitario, l'azienda assicura l'accompagnamento da parte di un operatore a pagamento, ed il trasporto a cura di associazioni presenti sul territorio con costo a carico dell'utente o dei suoi familiari.

Per gli ospiti non autosufficienti il servizio è compreso nella retta.

## **Servizio Amministrativo**

L'Ufficio Amministrativo è il punto di riferimento dell'Azienda ed è a disposizione degli ospiti, dei loro familiari e dei dipendenti oltre che dell'esterno.

L'U.O. Economica finanziaria dirige la struttura attuando gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione, anche mediante incontri periodici con le altre figure professionali presenti in struttura per l'ottimizzazione dei servizi, ed attraverso procedure che garantiscano i collegamenti operativo-funzionali tra i vari servizi presenti in struttura.

Il responsabile del servizio amministrativo è il rappresentante della struttura verso gli ospiti, i loro parenti o rappresentanti legali, ed agevola le comunicazioni tra le varie parti.

L'ufficio osserva un orario di servizio continuativo dalle ore 08,30 alle ore 18,30 tutti i giorni escluso il sabato, la domenica ed i festivi. E' aperto al pubblico tutte le mattine dalle ore 10,00 alle ore 12,00, ed in altri orari su appuntamento.

Presso l'Ufficio Amministrativo è possibile ottenere informazioni circa le procedure per l'ammissione ai servizi della struttura, gli aspetti economici inerenti il pagamento delle rette, e tutto quello che concerne i rapporti con i familiari e residenti. Inoltre si occupa della contabilità, della gestione delle entrate e uscite, dell'acquisto di beni e servizi, dei rapporti con il personale dipendente, dei rapporti con le AA.UU.SS.LL., e di tutti gli altri aspetti gestionali ed organizzativi esclusi quelli sanitari ed assistenziali.

2. L'incremento dei servizi o la revisione di quelli esistenti viene deliberato dal C.d.A. nel rispetto delle disposizioni normative e della programmazione dell' Azienda.
3. L' Azienda, in applicazione alle disposizioni del D.Lgs. 81/08 e successive modificazioni per la tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, prevede il controllo dell'efficacia normativa attraverso la nomina di un Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione interno, e attraverso affidamento a persone esterne al fine di monitorare costantemente quanto previsto. Il personale dipendente, in un'ottica di tipo partecipativo, viene coinvolto e regolarmente verificato il grado di formazione in merito alle procedure di sicurezza.

## **Art. 6 – Tutela della salute**

1. Gli utenti usufruiscono delle prestazioni previste dal servizio sanitario nazionale, organizzate sul territorio in base al piano regionale sanitario e sociale.
2. Lo stato di salute dei singoli utenti, ai fini terapeutici, viene seguito dai medici di medicina generale convenzionati, liberamente scelti dagli stessi.
3. L'Azienda si impegna a promuovere ogni rapporto con i servizi socio sanitari dell'A.U.S.L., per assicurare agli ospiti la fruizione di attività preventive, curative e riabilitative.
4. Ai fini della tutela dei singoli utenti, l'Azienda vigila, attraverso gli infermieri professionali affinché:
  - sia attivata, al momento dell'ingresso del nuovo utente, la procedura per l'erogazione dell'assistenza da parte del medico di medicina generale e siano assicurati da parte degli stessi medici gli accessi programmati previsti dalla normativa regionale in materia;
  - sia chiamato in caso di necessità il medico scelto dall'utente, siano prestate all'ammalato le cure prescritte, si provveda all'approvvigionamento, somministrazione e corretta conservazione dei medicinali;
  - siano assicurate, da parte del medico di medicina generale, nei confronti del proprio assistito, le seguenti prestazioni:



# “S. Domenico”

Regolamento Interno di Funzionamento

Revisione n°00 28.10.2010

- controllo periodico sullo stato di salute, sulle condizioni igieniche e sul comfort ambientale,
- tenuta del diario clinico sul quale sono annotate le date delle prestazioni effettuate, le considerazioni cliniche, la terapia, gli accertamenti diagnostici, le richieste di visite specialistiche, le prestazioni extra eseguite, le indicazioni del consulente specialista;
- indicazioni e controlli di diete prescritte;
- collaborazione con il personale del servizio sociale per il mantenimento dei rapporti con la famiglia e l'ambiente esterno, predisposizione e attivazione, insieme all'equipe multidisciplinare dei PAI e verifica periodica;
- prestazione di assistenza medica, durante la presenza in struttura, anche ad altri ospiti che non hanno effettuato la scelta in suo favore, in caso di condizioni cliniche che controindicano un differimento dell'intervento assistenziale;
- sia attivato, su ordine del medico o direttamente nei casi di urgenza, il trasporto del malato in ospedale e siano mantenuti i rapporti con lo stesso durante il periodo di degenza,
- siano avvisati i parenti dell'utente nel caso di pericolo di vita, grave infermità o ricovero ospedaliero di quest'ultimo,
- siano favorite le condizioni affinché gli utenti possano fruire, in tempi adeguati delle prestazioni sanitarie, sociali, protesiche e riabilitative ad essi riconosciute dalla vigente normativa.
- siano fornite adeguate e chiare informazioni circa la necessità di un particolare trattamento sanitario, medico infermieristico, per la libera scelta da parte dell'ospite, o di un suo rappresentante legale.

## **Art. 7 – Assistenza in caso di decesso**

1. In caso di decesso di un utente, l'infermiere professionale, provvede ad avvisare celermente il familiare o legale rappresentante, il quale individuerà il servizio di onoranze funebri da incaricare di tutte le incombenze conseguenti.
2. Se il deceduto non ha familiari, la comunicazione del decesso viene data all'Assistente Sociale di riferimento che provvede a individuare il servizio di onoranza funebri occupandosi dell'aspetto economico del servizio.
3. E' vietato al personale intrattenere rapporti lucrosi con le imprese di onoranze funebri. Qualora venisse accertato tale comportamento, l'Azienda si riserva di applicare le sanzioni disciplinari previste dal C.C.N.L..

## **TITOLO III VITA COMUNITARIA**

## **Art. 8 – Diritti degli utenti**

1. Gli ospiti hanno diritto ad ottenere le informazioni essenziali riguardanti le prestazioni erogate dalla struttura pertanto al momento dell'inserimento viene consegnata all'utente ed ai parenti accompagnatori una copia della Carta dei Servizi e una copia del Regolamento Interno di Funzionamento.
2. L'Azienda tiene conto e tutela i diritti dei residenti e tende a garantire il rispetto della loro dignità di cittadini. Rispetta inoltre le loro convinzioni religiose, filosofiche e politiche.
3. Nell'Azienda tutti i residenti hanno il diritto di ricevere lo stesso trattamento senza distinzione di sesso, origine, età, condizioni sociali e fede religiosa.
4. L'Azienda garantisce a tutti i residenti, il diritto alla riservatezza di tutti i dati che li riguardano in conformità con la legislazione vigente.
5. L'ospite ha diritto al rispetto del pudore del suo corpo ed alla protezione della sua vita privata.

## **Art. 9 – Ospitalità**

1. Al momento dell'ammissione viene assegnata all'ospite una camera, le camere dell'Azienda sono tutte doppie.
2. L'assegnazione viene fatta dall'Ufficio in base al sesso e alle condizioni psico-fisiche dell'anziano, dalle preferenze di quest'ultimo e dalle disponibilità contingenti, e ne determinano l'assegnazione ad uno dei nuclei nei quali è articolata la struttura. Anche il posto a tavola è assegnato nella sala da pranzo di riferimento al proprio nucleo. L'Azienda si riserva altresì il diritto di procedere a successive modifiche dell'iniziale sistemazione qualora lo suggeriscano motivi di opportunità sanitaria o sociale.
3. Ogni utente, oltre ad utilizzare gli arredi messi a disposizione della residenza, può personalizzare il proprio posto letto compatibilmente con la normativa vigente e con le esigenze dell'altra persona.
4. Il residente può ricevere nella propria camera le persone che ritiene opportuno senza dare fastidio agli altri ed in orario di visita. Inoltre, può ricevere familiari, amici, rappresentanti legali negli spazi messi a disposizione della Azienda, come la biblioteca, il giardino o terrazza e le sale comuni.

## **Art. 10 - Orari**

1. Nell'ottica di agevolare l'ospite nel mantenimento dei rapporti con i familiari e con la rete amicale, l'accesso alla struttura da parte di familiari e conoscenti degli utenti è libero nei seguenti orari:  
mattina dalle ore 09,30 alle ore 12,00  
pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 18,00
2. E' comunque possibile, in caso di necessità o su richiesta dell'ospite o dei familiari, derogare agli orari di cui sopra, previa autorizzazione da parte dell'Ufficio Amministrativo.
3. L'ospite autosufficiente può entrare ed uscire dalla struttura liberamente ad ogni ora del giorno rispettando gli orari dei pasti e delle ore 21,00 come rientro serale. L'ospite deve dare comunicazione scritta al personale addetto al proprio nucleo nel caso di assenza dai pasti o in caso di rientro serale oltre le 21,00.
4. L'ospite non autosufficiente può uscire dalla struttura liberamente se accompagnato da familiari o da persona conosciuta dal personale addetto al nucleo dell'ospite, i quali devono firmare un registro indicando l'ora presunta del rientro e indicando anche l'eventuale assenza dai pasti o di rientro serale dopo le 21,00.

## **Art. 11 – Doveri degli utenti**

1. L'utente è tenuto a:
  - rispettare i locali e gli arredi della propria camera e della struttura in generale, gli impianti e le apparecchiature che vi sono installate;
  - evitare di arrecare molestia o disturbo agli altri utenti, è consentito l'uso di apparecchi TV nelle camere, la cui utilizzazione deve avvenire nel rispetto della quiete dell'altro utente;
  - non provocare rumori molesti durante il giorno e garantire il silenzio durante le ore di riposo pomeridiano dalle 13,30 alle 15,00 e notturno dopo le 21,00;
  - mantenere in ogni momento della vita comunitaria un elevato senso di educazione, civiltà e decoro;
  - osservare le fondamentali regole di igiene per l'ambiente e per la propria persona;
2. Agli utenti è fatto assoluto divieto di:
  - mantenere nella camera animali di qualsiasi genere, armi (anche se munite di autorizzazione P.S.) e corpi contundenti;
  - conservare nelle camere alimenti deteriorabili e bevande alcoliche, a tal fine il personale del nucleo controllerà settimanalmente gli armadi degli utenti ed eliminerà in presenza di quest'ultimo, i generi deteriorabili;
  - tenere vasi di fiori od altri oggetti sui davanzali;

# “S. Domenico”

Regolamento Interno di Funzionamento

Revisione n°00 28.10.2010

- ospitare nel proprio alloggio persone estranee, qualunque sia il legame di parentela con l'utente;
  - utilizzare all'interno della propria camera o dei locali ad essa annessi, fornelli elettrici o a gas;
  - introdurre ed utilizzare sistemi di riscaldamento, condizionamento o ventilazione non preventivamente autorizzati dalla direzione;
  - fumare nelle camere e in ogni altro ambiente chiuso della struttura.
3. Gli utenti saranno tenuti a risarcire i danni arrecati ai beni mobili e immobili dell'Azienda a causa della propria incuria o trascuratezza.
4. L'osservanza di tali comportamenti è a cura del personale di assistenza del nucleo.

## **Art. 12 – Ritiro effetti personali degli ospiti deceduti**

1. In caso di decesso di un utente, i parenti od i legali rappresentanti, entro dieci giorni, dovranno mettere l'Azienda nella condizione di poter assegnare gli oggetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli aventi diritto, che abbiano presentato la necessaria documentazione alla loro individuazione.
2. Nel caso in cui i familiari, od i legali rappresentanti, non provvedano a quanto sopra l'Azienda declina ogni responsabilità per danni che possano derivare agli stessi.

## **Art. 13 – Custodia valori e beni personali**

1. L'Azienda declina ogni responsabilità per i valori e beni personali degli utenti conservati direttamente dagli stessi nelle proprie stanze.
2. Per quanto riguarda i valori personali depositati dall'utente, dai suoi familiari, o legali rappresentanti, sia all'atto dell'ingresso o durante la permanenza, gli stessi vengono conservati in cassaforte presso i locali della Direzione e che ne rilascia ricevuta per il deposito effettuato, e se si tratta di oggetti di valore viene allegata alla ricevuta una foto dell'oggetto.

## **Art. 14 – Diritto al voto**

1. L'Azienda garantisce ai propri utenti che ne hanno diritto, la possibilità di esprimere il proprio voto.
2. L'utente, se intenzionato a votare, dovrà consegnare per tempo all'Ufficio Amministrativo il certificato elettorale per i necessari adempimenti.
3. L'Azienda metterà a disposizione un locale adibito a seggio elettorale e le attrezzature per permettere il voto agli ospiti.

## **Art. 15 - Rappresentanze interne**

1. Allo scopo di promuovere e favorire la partecipazione degli utenti ai servizi erogati dalla struttura potrà essere costituito presso l'Azienda, su richiesta degli interessati, un organismo di rappresentanza composto da ospiti e familiari.
2. Suo compito fondamentale è quello di promuovere confronti, verifiche e collaborazioni con l'Azienda per dare voce alle richieste e ai rilievi degli utenti.

## **Art. 16 - Documentazione**

1. Presso la struttura , a cura degli operatori preposti, deve essere tenuta, costantemente aggiornata, la documentazione relativa agli utenti, all'organizzazione della vita comunitaria ogni altro documento previsto dalle leggi in materia o richiesti dalla A.U.S.L. o dal Comune.
2. La documentazione personale degli ospiti è rigorosamente assoggettata alla normativa vigente relativa al segreto d'ufficio e professionale e alle disposizioni contenute nel D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).
3. In ottemperanza alle disposizioni contenute del Codice in materia di protezione dati personali, l'Azienda, per potere effettuare l'ammissione e l'assistenza agli utenti, ha necessità di conoscere i loro dati personali e quelli riguardanti la salute, nonché i nominativi ed i recapiti relativi ai familiari o alle persone cui far riferimento per ogni comunicazione relativa all'utente.
4. I dati vengono trattati per finalità istituzionali inerenti l'attività dell'Azienda e possono essere utilizzati e comunicati, per fini istituzionali, sia all'interno dell'Azienda, tra persone incaricate del trattamento, che all'esterno, agli organismi coinvolti nell'espletamento delle funzioni istituzionali.

## **TITOLO IV AMMISSIONI E DIMISSIONI**

### **Art. 17 - Ammissioni**

1. Le domande e la relativa graduatoria per gli anziani autosufficienti e non autosufficienti sono gestite direttamente dall'Azienda.
2. La domanda di accesso viene inoltrata dall'anziano, da un suo familiare, da un legale rappresentante, direttamente alla Azienda su moduli predisposti denominati “Contratto di Servizio” che comprende anche uno stampato come certificato medico dal quale è possibile verificare la condizione di autosufficienza dell'ospite e da un impegno sottoscritto dallo stesso, o dai suoi familiari, o dal legale rappresentante, per il pagamento della retta di ricovero.
3. Le domande saranno raccolte in apposita graduatoria stilata esclusivamente sulla base dell'ordine cronologico di presentazione delle istanze. Qualora vi siano posti liberi, l'ufficio amministrativo provvede ad avvisare coloro che hanno fatto domanda in ordine di graduatoria (cronologico e di tipologia assistenziale).
4. In caso di accettazione, l'Azienda si accorda con i familiari per l'ingresso dell'anziano in struttura preferibilmente di giorno ferial e al mattino entro le ore 11,00 in modo da poter essere seguito da tutti i componenti dell'equipe multidisciplinare.
5. Nel caso in cui il ricovero sia autorizzato dai servizi sociali territoriali, il “Contratto di Servizio” è sostituito da una autorizzazione delle stesse AA.UU.SS.LL. o dei Comuni, che indicherà oltre al periodo per il quale si richiede l'ammissione anche i soggetti che comparteciperanno alla spesa di parte sociale (utente, familiari tenuti agli alimenti, Comune).  
Parte integrante della pratica è la documentazione relativa alle condizioni di non autosufficienza che viene effettuata dall'Unità di Valutazione Multidimensionale che provvederà alla valutazione dell'anziano e all'elaborazione del programma assistenziale personalizzato (PAP).
6. In relazione agli inserimenti di cui al precedente punto 5) l'anziano, od i suoi familiari, o legali rappresentanti dovranno in tempi brevi, rivolgersi all' Ufficio Amministrativo per ricevere informazioni in merito al ricovero.
7. Oltre all'autorizzazione all'inserimento della A.U.S.L., ed al fine del pagamento della quota sociale, l'A-

zienda dovrà acquisire:

- apposito atto di impegno sottoscritto dai familiari dell'utente, nel caso siano gli stessi a integrare la retta con risorse proprie;
- apposito atto di impegno di spesa del Comune, nel quale sia indicata la misura della compartecipazione approvata in favore del soggetto interessato.

## **Art. 18 – Documenti e materiale per l'ammissione**

1. L'utente al momento dell'ingresso in struttura deve presentare i seguenti documenti:
  - carta d'identità;
  - codice fiscale;
  - libretto sanitario;
  - tessera sanitaria;
  - certificato del medico con notizie sulle patologie dell'anziano e sulle terapie in atto al momento del ricovero;
  - esami clinici recenti o eventuale cartella clinica o altra documentazione medico/assistenziale;
  - eventuali richieste di ausili al servizio sanitario, od ausili già concessi;
  - indicazioni delle persone alle quali la struttura può rivolgersi in caso di necessità e dare informazioni sulla salute.
2. L'utente, od i suoi familiari, o i legali rappresentanti dovranno al momento dell'ingresso in struttura fornire i farmaci necessari ai primi giorni di ricovero.
3. L'utente deve disporre inoltre di un corredo personale sufficiente a garantire una decorosa permanenza nella struttura ed è a carico dell'utente e/o dei suoi familiari, compreso il suo reintegro.

## **Art. 19 – Dimissioni**

1. Le dimissioni degli utenti possono avvenire per diretta volontà dell'utente, da parte dei familiari, da parte rappresentanti legali, con un preavviso minimo di tre giorni oppure per scadenza dei termini del periodo di permanenza presso la struttura previsto nell'autorizzazione all'inserimento, in questo caso le dimissioni sono concordate con l'Azienda U.S.L. e/o Comune di residenza e comunicato all'ospite e/o alla famiglia e/o rappresentante legale con adeguato preavviso.
2. La dimissione da parte della struttura dell'utente può avvenire allorchè si verifichi una delle seguenti circostanze:
  - condotta incompatibile con la vita comunitaria;
  - ripetute e gravi infrazioni alle disposizioni e regolamentazioni dell'Azienda;
  - stato di morosità pari a due mesi.
3. L'Azienda comunicherà per scritto, via fax o mail, al Comune e/o alla Ausl l'avvenuta dimissione dell'assistito nel termine di cinque giorni dalla cessazione delle prestazioni.

## **Art. 20 – Dimissioni temporanee**

1. Ai soggetti ospitati sono consentite forme di dimissioni temporanee, di durata da convenire di volta in volta con l'Azienda.
2. Durante tale periodo viene assicurato il mantenimento del posto dietro corresponsione del 100% della retta di ricovero.
3. In caso di ricoveri ospedalieri non superiori a trenta giorni è assicurato il mantenimento del posto.
4. In tal caso viene sospesa la quota sanitaria a carico della A.U.S.L., o dei familiari o del legale rappresen-

5. Ai soggetti ospitati temporaneamente, in caso di assenza, di norma, non è previsto il mantenimento del posto in quanto ricoveri di breve durata.

## **Art. 21 – Rette di ricovero**

1. Per le prestazioni di cui al presente regolamento all'Azienda sarà corrisposta una retta giornaliera omni-comprendente, che sarà formata:
  - per gli anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti dalla quota di parte sociale a carico dell'utente e/o dei familiari tenuti per legge (eventualmente integrata dal Comune di residenza).
  - per gli anziani non autosufficienti dalla quota di parte sociale a carico dell'utente e/o dei familiari tenuti per legge (eventualmente integrata dal Comune di residenza o dalla A.U.S.L.) e dalla quota di parte sanitaria a carico dell'utente e/o dei familiari tenuti per legge o dalla A.U.S.L..
2. Per gli assistiti autosufficienti o parzialmente autosufficienti l'Azienda richiederà oltre alle spese per acquisto farmaci a pagamento anche i corrispettivi per i seguenti servizi accessori: parrucchiere, barbiere, estetista, pedicure e trasporti.
3. Per gli ospiti non autosufficienti l'Azienda richiederà il rimborso della spesa per acquisto farmaci
4. Per il conteggio delle effettive giornate di presenza saranno considerati inclusi il giorno di ingresso (entro le ore 12,00) e quello di uscita (entro le ore 12,00).
5. L'Azienda non accetta deleghe da parte degli utenti in materia di gestione finanziaria.

## **Art. 22 – Ammontare della retta**

1. L'Azienda, entro il mese di Ottobre di ogni anno, stabilirà l'importo della retta di parte sociale per l'anno successivo per i posti residenziali e semiresidenziali.
2. L'Azienda per stabilire l'importo della retta di parte sociale adotterà i seguenti criteri:
  - costi del personale come derivanti dai contratti di lavoro;
  - costi di gestione corrente;
  - costi di ammortamento;
  - livello qualitativo e quantitativo dei servizi offerti.
3. La retta di parte sanitaria è stabilita dalla Regione Toscana con proprio atto.
4. L'Azienda provvede a prenderne atto mediante deliberazione del C.d.a., informandone contestualmente tutte le persone ed Enti interessati.

## **Art. 23 – Quota a carico dell'utente**

1. Nei casi di inserimento di ospiti da parte della A.U.S.L. e/o Comune, la quota di compartecipazione a diretto carico dell'utente e/o dei familiari, o rappresentanti legati, è indicata dalla stessa A.U.S.L. e/o dal Comune competente al momento dell'impegnativa per l'inserimento.
2. L'assistito ed i suoi familiari accettano la ripartizione stabilita, impegnandosi a corrispondere l'intero importo della retta o la compartecipazione prevista.
3. L'Azienda non è responsabile della ripartizione, gli utenti possono rivolgersi agli Enti che hanno definito la stessa per chiedere eventuali revisioni della quota a loro carico.

# “S. Domenico”

Regolamento Interno di Funzionamento

Revisione n°00 28.10.2010

4. Negli altri casi, la quota a carico dell'utente e/o dei propri familiari o rappresentanti legali, è indicata nel Contratto di Servizio.
5. Gli utenti ed i loro familiari versano le quote a loro carico con rimessa diretta o bonifico bancario, di norma entro 30 giorni dalla data della fattura e comunque non oltre 60 giorni, trascorsi i quali potranno essere avviate le procedure per la dimissione dell'ospite e promosse le azioni legali per il recupero di quanto dovuto.
6. L'Azienda, all'atto dell'ammissione, richiederà ai soggetti privati tenuti al pagamento della retta una cauzione pari ad una mensilità della quota a loro carico.

## **Art. 24 – Quote a carico del Comune e dell'A.U.S.L.**

1. Il pagamento delle rispettive quote, sanitaria e sociale, che compongono la retta, viene effettuato da parte dell'A.U.S.L. e/o dal Comune, entro 90 giorni dalla ricezione delle fatture e dei rendiconti mensili contabilizzati sulle effettive giornate di presenza, a mezzo bonifico bancario.

## **TITOLO V DISPOSIZIONI FINALI**

### **Art. 25 – Carta dei servizi**

1. Il contenuto del presente Regolamento Interno costituisce riferimento essenziale per la redazione della Carta dei Servizi dell'A.S.P. “S. Domenico”.
2. La Carta dei Servizi è uno strumento che permette di conoscere i servizi offerti, la loro qualità e le modalità di erogazione, essa rappresenta il patto che si stipula tra l'Ente gestore e l'utente.
3. Ogni eventuale revisione e modifica del Regolamento Interno, approvato dal C.d.a., comporta il conseguente aggiornamento della Carta dei Servizi.
4. La Carta dei Servizi viene consegnata a tutti gli anziani, loro familiari, e rappresentanti legali, al momento del loro ingresso in struttura e a tutti coloro che ne fanno richiesta.
5. Copia della Carta dei Servizi aggiornata è esposta in bacheca.

### **Art. 26 – Disposizioni finali**

1. Il presente Regolamento Interno di Funzionamento viene approvato dal Consiglio di Amministrazione, ed ogni eventuale revisione e modifica a quanto disposto nel presente regolamento è oggetto di approvazione da parte del C.d.a..
2. Il Regolamento Interno di Funzionamento viene consegnato a tutti gli anziani, loro familiari e rappresentanti legali al momento del loro ingresso in struttura, ed a chiunque ne faccia richiesta.
3. Copia del Regolamento Interno di funzionamento aggiornato è esposto in bacheca.
4. Con l'approvazione del presente Regolamento Interno di Funzionamento vengono abrogati i Regolamenti Interni precedenti.
5. Presso l'Ufficio Amministrativo viene tenuto un registro dove viene annotata l'avvenuta consegna del Regolamento Interno di Funzionamento e Carta dei Servizi ad ogni utente, familiare, rappresentante legale, od a chiunque ne faccia richiesta.