

REGOLAMENTO INTERNO

Articolo 1 - Finalità

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Casa Serena” è sorta per l’iniziativa della Parrocchia di San Pietro a Mezzana, con lo scopo primario di offrire agli Anziani della Comunità parrocchiale, solidarietà, aiuto e assistenza, ricreando ove manchino, quei valori di amicizia, di ambiente familiare e di vita comunitaria di cui la persona anziana ha particolarmente bisogno. E ciò in spirito di piena collaborazione con l’Ente Locale e con le Strutture Pubbliche operanti sul territorio.

Attualmente, Casa Serena è convenzionata con l’Azienda USL Toscana Centro e può accogliere persone autosufficienti e non autosufficienti.

Particolare attenzione sarà posta nello sviluppare una partecipazione degli Ospiti di Casa Serena ad ogni momento di vita e di organizzazione della R.S.A.

Articolo 2 - Accoglienza

L’accoglienza degli Ospiti presso Casa Serena presuppone la massima collaborazione dei familiari, richiedendo la massima fiducia. La Direzione da parte sua s’impegna, e allo stesso tempo chiede ai familiari degli Ospiti di impegnarsi anch’essi, ad aprire ed a mantenere reciprocamente un costante dialogo, che sia amichevole, leale estremamente sincero e chiaro; tutto ciò unicamente per il bene globale degli anziani.

OSPITI

Articolo 3 - Ammissione

L’ammissione in convenzione degli Ospiti a Casa Serena è regolata dai Servizi Sociali dell’Azienda USL Toscana Centro, secondo le procedure in vigore presso l’Azienda, che indica il periodo di permanenza presso la Struttura.

L’ingresso di ospiti privati invece, avviene direttamente con la nostra RSA tramite la compilazione della Richiesta di Accoglienza che, sulla base della disponibilità di posti letto, rappresenta l’atto formale di inserimento, ed in caso di mancata disponibilità rappresenta invece oggetto di graduatoria d’accesso.

Al momento dell’ingresso l’Ospite deve presentare la Documentazione Sanitaria, il codice fiscale e la carta d’identità.

Le modalità di ammissione sono regolate da apposita procedura “PO Ingresso Ospite”.

Articolo 4 - Assistenza Spirituale Cattolica

L’R.S.A. “Casa Serena”, essendo un’opera che si ispira per principi e valori alla fede Cattolica, assicura e favorisce l’assistenza spirituale, di tale fede agli Ospiti che lo desiderano. A tale scopo nella Cappella della R.S.A. si svolgeranno tutte quelle celebrazioni Cattoliche destinate all’assistenza spirituale degli Ospiti. Le immagini Sacre Cattoliche hanno in qualsiasi ambiente della R.S.A., la loro naturale collocazione e non possono essere rimosse.

Nessuno che non lo voglia sarà in alcun modo obbligato a partecipare alle celebrazioni religiose. Allo stesso modo coloro che non sono praticanti o non sono Cattolici, sono tenuti a rispettare ed a non ostacolare, chi vuole prendere parte agli atti di vita religiosa Cattolica della Struttura.

Articolo 5 - Assegnazione Camere e Corredo Personale

L'assegnazione delle camere viene disposta dalla Direzione.

Gli Ospiti, al momento di entrare a Casa Serena, dovranno essere dotati di un corredo personale di biancheria sufficiente di cui poter disporre in qualsiasi momento; il corredo verrà annotato su apposita scheda.

Il corredo dovrà essere reintegrato nel tempo quando diverrà inutilizzabile.

Articolo 6 - Prestazione all'ospite

L'R.S.A. garantisce agli Ospiti vitto completo (colazione, pranzo, merenda e cena), manutenzione e lavaggio biancheria personale, pulizia delle camere e assistenza alla persona, infermieristica e di riattivazione funzionale, inoltre sono garantite attività di animazione e ricreative durante il corso della giornata.

La dotazione complessiva del personale fa riferimento alle normative in vigore che individuano il monte ore necessario in riferimento al numero e alla tipologia degli Ospiti.

Le professionalità presenti sono:

- Direttore
- Impiegato Amministrativo
- Infermieri professionali
- Fisioterapisti
- Assistenti alla persona
- Animatori

Il personale per operare in una determinata mansione deve possedere titoli idonei prescritti dalla normativa in vigore.

I compiti e le responsabilità di ciascuna professionalità sono definite in apposito allegato (vedi Manuale di Qualità 5.6.2).

L'orario e i turni di lavoro sono definiti dal Mansionario della Struttura.

Articolo 7 - Servizi di Barbiere, Parrucchiere e Pedicure

La struttura garantisce agli Ospiti i servizi di parrucchiere e di pedicure. I servizi vengono svolti in appositi locali messi a disposizione della Struttura con frequenza quindicinale.

Il servizio di barbiere per gli uomini viene garantito dagli operatori.

Articolo 8 - Giornata tipo

Le attività previste quotidianamente per gli ospiti della RSA sono riportate nello schema seguente:

Orario	Attività
07,30 - 9,30	Sveglia, alzata ospiti, igiene personale
8,15 - 09,15	Colazione (in sala da pranzo o in camera)
09,00 - 11,30	Attività del mattino: * animazione * interventi sanitari * servizio * riabilitazione parrucchiera/estetista
11,30 - 12,00	I Turno Pranzo
12,00 - 12,45	II Turno Pranzo
12,45 - 15,00	Riposo pomeridiano
15,00 - 18,00	Attività del pomeriggio: * animazione * interventi sanitari * riabilitazione * funzioni religiose
18,30 - 19,00	I Turno Cena
19,00 - 19,45	II Turno Cena
19,45 - 21,30	Preparazione per la notte
21,30 - 07,00	Riposo notturno

Le attività definite per la “giornata tipo” devono essere adeguatamente esposte presso la struttura.

L’organizzazione della giornata e di tutte le attività effettuate presso la Struttura deve necessariamente garantire che le esigenze ed i ritmi di vita degli Ospiti presenti siano rispettati e deve riuscire ad integrare i programmi assistenziali individuali di ciascun soggetto.

Articolo 9 - Personalizzazione Ambienti di vita

La RSA allo scopo di facilitare e promuovere la personalizzazione delle camere, permette all’ospite e alla sua famiglia di portare piccoli oggetti personali, purché compatibili con le norme vigenti e gli spazi interessati.

Articolo 10 - Norme di vita comunitaria degli Ospiti

Diritti

Gli Ospiti e i loro familiari hanno diritto a:

- conservare la propria individualità ed identità attraverso il rispetto delle loro credenze, opinioni, sentimenti e l'espressione della propria personalità;
- conservare i legami affettivi e relazionali;
- assistenza basata su un piano di valutazione personalizzato, rivisto periodicamente dall'*équipe*, al fine di valutare i risultati ottenuti e di verificare le necessità di rivalutazione conseguentemente all'evolversi della situazione generale dell'Ospite stesso;
- organizzazione dei servizi che risponde a precise regole di qualità;
- costante valutazione delle caratteristiche dei servizi attraverso indicatori di Qualità, al fine di acquisire elementi utili per il miglioramento dei servizi stessi;
- possibilità di esprimere una valutazione sulle caratteristiche del Servizio, del Rapporto con il personale e della Struttura, attraverso un questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'Utenza distribuito dalla Direzione.
- segnalare reclami e malfunzionamenti che verranno presi in considerazione nel più breve tempo possibile;
- ottenere, direttamente o tramite i propri familiari, tutte le informazioni che lo riguardano, nel completo rispetto della riservatezza.
- partecipare alle attività ricreative e di animazione.
- uscire dalla residenza, compatibilmente allo stato di salute e sotto la propria responsabilità, rispettando gli orari dei pasti e del rientro serale.

L'orario di visita agli Ospiti è ogni giorno dalle ore 09,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,30, salvo deroghe autorizzate dalla Direzione, in situazioni di salute gravi od in casi particolari. La Residenza apprezza e promuove le visite dei familiari, dei parenti e degli amici, fermo restando il rispetto della volontà dell'Ospite o delle persone/enti preposti alla sua tutela.

Doveri

La Residenza è anche una comunità in cui la libertà dei singoli trova un limite nella necessità di garantire l'armonia dei rapporti tra gli Ospiti e una efficace erogazione dei servizi da parte del personale.

In particolare, viene richiesto a ciascun Ospite l'impegno a:

- adottare un comportamento responsabile verso gli altri Ospiti e collaborare con il personale della residenza, compatibilmente con il proprio stato di benessere psico-fisico;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura;
- concordare e comunicare eventuali uscite dalla Struttura, nelle modalità stabilite dal Regolamento.

- non fumare in nessun luogo salvo dove espressamente indicato.
- consentire al personale di servizio di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;
- non portare alimenti e bevande alcoliche dall'esterno se non in accordo con la Direzione e comunque conservando il documento d'acquisto;
- osservare le regole del vivere civile tese ad assicurare nella struttura: pulizia, ordine, calma, educazione, reciproca comprensione e accordo, tolleranza, rispetto della dignità degli altri ospiti ed operatori;
- non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio o trattamenti di favore;
- rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.
- Qualora si dovesse recare in strutture esterne per esami o altri accertamenti è richiesta la presenza di un familiare.
- È concesso l'uso della televisione nelle camere a condizione che gli altri occupanti, ove presenti, siano d'accordo e che non rechi disturbo a nessuno.
- È vietato l'accesso nella cucina
- È fatto divieto assoluto di usare nelle camere qualsiasi apparecchio elettrico, in particolare fornellini e stufe.
- È vietato l'accesso dei visitatori nelle camere, salvo autorizzazione della Direzione o del personale di servizio.
- È fatto divieto effettuare collette, sottoscrizioni o comunque raccolte di denaro qualunque sia lo scopo di esse a meno di autorizzazione da parte della Direzione.
- È vietato tenere armi da taglio di qualsiasi genere.

Ai Familiari degli Ospiti viene richiesto l'impegno a:

- evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri Ospiti della Struttura, nonché collaborare con il personale per una efficace erogazione dei servizi;
- rispettare gli orari di visita, gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Residenza;
- comunicare al Direttore della Residenza tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del piano di assistenza del proprio congiunto;
- concordare con il Direttore della Residenza eventuali uscite dalla Struttura, qualora il proprio congiunto non sia in grado di farlo autonomamente.

Agli Ospiti ed ai Familiari viene inoltre richiesto di rispettare le regole riportate nel Regolamento della Residenza.

Articolo 11 - Organismo di Rappresentanza

Al fine di garantire l'aderenza dell'assistenza erogata a principi di personalizzazione ed umanizzazione, il miglior livello qualitativo delle prestazioni, e soprattutto il diritto all'informazione e alla partecipazione degli utenti e dei loro familiari, è presente un Organismo di Rappresentanza composto da sei membri nel modo seguente:

- Direttore della struttura
- 1 Suora
- 2 membri tra gli ospiti
- 2 membri tra i familiari degli ospiti

Le mansioni affidate sono:

Promuovere e realizzare la partecipazione e collaborazione degli ospiti e dei loro familiari alla organizzazione della vita comunitaria (orari, menù ecc.)

Offrire al Direttore di struttura suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi.

Articolo 12 - Oggetti Incustoditi

La Direzione non risponde di oggetti, denaro o quant'altro lasciato incustodito nelle camere o all'interno della Casa stessa.

La Direzione offre la possibilità di conservare eventuali oggetti di valore in luogo custodito.

Articolo 13 - Necessità Ospiti

Gli Ospiti per qualsiasi necessità devono rivolgersi al Direttore o in sua assenza al Vice-Direttore.

Articolo 14 - Mantenimento Posto

L'Ospite assente per motivi familiari per periodi non superiori a sette giorni per soggiorni climatici non superiori a quindici giorni e per ricovero ospedaliero non superiore a sessanta giorni ha diritto al mantenimento del posto. Per detto periodo deve corrispondere all'R.S.A. il 70% della retta (quota sociale).

Articolo 15 - Dimissioni dell'Ospite

Le dimissioni dell'Ospite sono regolate da apposita procedura "PO Dimissione Ospite".

In regime di convenzione la Direzione può segnalare alla A.S.L. gravi inadempienze da parte dell'Ospite come:

- condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- gravi infrazioni del Regolamento Interno;
- morosità nel pagamento della retta (quota sociale).

In modo che L'ente possa valutare la possibilità di dimettere l'Ospite.

Lo stesso vale nel caso di ingresso privato. Nel tal caso verranno contattati i parenti firmatari dell'Impegnativa.

Articolo 16 - Comportamento Parenti e Conoscenti degli Ospiti

I Parenti e i Conoscenti degli Ospiti devono tenere nella R.S.A. un comportamento serio e dignitoso per una civile convivenza. In particolare sono tenuti ad osservare le seguenti disposizioni :

- Le visite agli Ospiti sono consentite negli orari 9,00 - 12,00 e 15,00 - 18,30. Eventuali visite al di fuori degli orari indicati devono essere richieste alla Direzione e da essa autorizzate anche verbalmente;
- Eventuali uscite con gli Ospiti devono essere concordate con la Direzione;
- È vietato salire ai piani superiori durante le pulizie;
- È vietato entrare in camera e nel bagno mentre gli Ospiti sono assistiti dagli Operatori. I Parenti e i Conoscenti che fanno visita devono attendere al piano terreno.
- È vietato entrare nelle camere mentre gli Ospiti stanno riposando;
- Eventuali informazioni sul quadro clinico dell'Ospite devono essere richieste esclusivamente all'infermiere di turno o alla Direzione ;
- La consegna di dolci ed alimenti vari agli Ospiti con patologie particolari (patologie che necessitano attenzione all'alimentazione) devono essere richieste alla Direzione e da essa autorizzate anche verbalmente.

Articolo 17 - Modalità di tenuta e conservazione della documentazione

Tutta la documentazione amministrativa e sanitaria, viene conservata in inserti o cartelle personali chiusi in appositi armadi accessibili soltanto al personale addetto e in maniera informatica.

Tutti i documenti relativi ad anni passati, o ad ospiti non più presenti nella struttura, vengono archiviati, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente, in apposito locale, chiuso a chiave, e accessibile soltanto al personale addetto

La tutela del diritto alla privacy è garantita dalla Policy Privacy del Regolamento UE 2016/679 del 25/5/2018

Prato, 31/5/2018

LA DIREZIONE