

# Regolamento di funzionamento ed erogazione dei servizi

## Sommario

<b>DISPOSIZIONI GENERALI</b> .....	3
ART. 1 - DISPOSIZIONI GENERALI.....	3
<b>ACCOGLIENZA</b> .....	3
ART. 2 – MODALITÀ DI ACCESSO .....	3
ART. 3 - INGRESSO .....	4
ART. 4 – CORREDO PERSONALE, OGGETTI, INDUMENTI .....	4
ART. 5 - ASSENZE .....	5
ART. 6 - DIMISSIONI .....	5
ART. 7 - DECESSI E CAMERA ARDENTE .....	5
<b>RETTE</b> .....	5
ART. 8 – RETTE DI DEGENZA .....	5
<b>PRESTAZIONI E SERVIZI</b> .....	6
ART. 9 – SERVIZI .....	6
ART. 10 – SERVIZI POSTI AUTORIZZATI NON CONTRATTUALIZZATI.....	6
ART. 11 – ASSISTENZA MEDICA.....	6
ART. 12 – ASSISTENZA INFERMIERISTICA .....	7
ART. 13 – SERVIZIO ASSISTENZIALE.....	7
ART. 14 – ASSISTENZA FISIOTERAPICA.....	7
ART. 15 – SERVIZIO DI ANIMAZIONE.....	8
ART. 16 – SERVIZIO DI RISTORAZIONE .....	8
ART. 17 – SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E PODOLOGO .....	8
ART. 18 - SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA.....	8
ART. 19 – SERVIZIO RELIGIOSO .....	9
ART. 20 – TRASPORTI .....	9
ART. 21 – VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI .....	9
<b>REGOLE E DIVIETI</b> .....	9
ART. 22 – REGOLE .....	9
ART. 23 – DIVIETI .....	10
ART. 24 – TRASFERIMENTI .....	10
<b>RAPPORTI CON IL PERSONALE</b> .....	10
ART. 25 - RAPPORTO DEGLI OSPITI CON PERSONALE DI SERVIZIO.....	10
ART. 26 – NORME PER IL PERSONALE PRIVATO DI ASSISTENZA (BADANTI) .....	10

<b>VOLONTARIATO</b> .....	11
ART. 27 - VOLONTARIATO .....	11
<b>NORME DI INTERESSE GENERALE</b> .....	11
ART. 28 - ORARI DELLE ENTRATE E DELLE USCITE .....	11
ART. 29 – SEGNALAZIONI, CHIARIMENTI.....	12
ART. 30 – VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE.....	12
ART. 31 - PARTECIPAZIONE.....	12
DISPOSIZIONI FINALI.....	12
ART. 32 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	12
ART. 33 – CARTA DEI SERVIZI .....	12
ART. 34 - VARIE.....	12

# REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

## DISPOSIZIONI GENERALI

### ART. 1 - DISPOSIZIONI GENERALI

Il presente regolamento persegue i seguenti scopi:

- Rendere facilmente comprensibili le modalità d'accoglimento degli ospiti;
- Portare a conoscenza degli ospiti della Fondazione le prestazioni e i servizi offerti di cui beneficeranno;
- Facilitare la vita comunitaria degli ospiti;
- Conservare il buono stato degli ambienti.

La Residenza Sanitaria Assistenziale (d'ora in poi definita RSA) di Cologne (Bs) è destinata ad accogliere persone di ambo i sessi in condizione di non autosufficienza parziale o non autosufficienza totale fornendo ad esse, oltre alle comuni prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di carattere assistenziale, sanitario, riabilitativo, nonché prestazioni di tipo culturale e ricreativo.

La RSA, in vero, persegue le proprie iniziative di assistenza attraverso l'erogazione di servizi a favore degli Ospiti secondo una logica che consente di garantire una migliore qualità di vita all'interno della struttura e nei diversi nuclei residenziali in cui questa è articolata. L'assistenza rivolta agli Ospiti è erogata in conformità ad un Progetto Assistenziale Individuale (P.A.I.) che tiene conto dei bisogni e delle esigenze di ciascun utente.

La RSA non è abilitata ad effettuare prestazioni ospedaliere o simili.

La Carta dei Servizi illustra tutte le prestazioni erogate dalla RSA avendo coscienza che i servizi offerti non possono sostituire i rapporti socio-affettivi della famiglia e della realtà territoriale da cui l'Ospite proviene. I familiari e il Delegato dell'Ospite devono impegnarsi, pertanto, a collaborare fattivamente per garantire all'Ospite una permanenza il più possibile serena.

La RSA dispone di n. 60 posti letto, di cui n. 50 posti letto accreditati e contrattualizzati, n. 7 posti letto accreditati e non contrattualizzati, e n. 3 posti letto autorizzati.

## ACCOGLIENZA

### ART. 2 – MODALITÀ DI ACCESSO

#### 1) Accesso ai posti accreditati

Per essere accolti presso la struttura, **su posti accreditati**, è necessario presentare domanda, mediante modulo prestampato, a ASST Franciacorta, presidio di Palazzolo sull'Oglio (Bs), tramite i servizi sociali del proprio comune di Residenza. Sulla base delle domande presentate, l'ASST provvede ad effettuare una visita tramite l'U.C.A.M. (Unità di Continuità Assistenziale Multidimensionale), che valuta l'interessato e lo colloca in una lista di attesa, gestita dall'ASST Franciacorta, distretto di Palazzolo sull'Oglio (Bs), in base alle seguenti priorità:

1. Residenti nel comune di Cologne;
2. Residenti nel distretto Asst di Palazzolo S/O;
3. Residenti nei distretti Asst di Chiari e Iseo;
4. Residenti nella provincia di Brescia;
5. Residenti nella Regione Lombardia;
6. Residenti in altre parti d'Italia.

In caso di disponibilità di un posto letto, la Fondazione richiederà all'ASST Franciacorta presidio di Palazzolo sull'Oglio l'inserimento in struttura della prima persona in lista d'attesa. È facoltà del Responsabile Sanitario rifiutare l'inserimento di pazienti affetti da determinate patologie o per obiettive difficoltà di inserimento.

## 2) Accesso ai posti autorizzati

Per essere accolti presso la struttura, **su posti autorizzati**, è necessario presentare domanda, mediante modulo prestampato, all'ufficio di segreteria della Fondazione. Sulla base delle domande presentate la Fondazione provvederà a formare una lista d'attesa in base alle seguenti priorità:

1. Residenti nel comune di Cologno;
2. Residenti nel distretto Asst di Palazzolo S/O;
3. Residenti nei distretti Asst di Chiari e Iseo;
4. Residenti nella provincia di Brescia;
5. Residenti nella Regione Lombardia;
6. Residenti in altre parti d'Italia.

Le chiamate avvengono rispettando l'ordine cronologico di presentazione della domanda, fatte salve segnalazioni d'urgente necessità di ricovero da parte di ASST Franciacorta presidio di Palazzolo sull'Oglio (Bs), del medico di base o dei servizi sociali del comune di Cologno (Bs).

In caso di rinuncia all'ingresso dovuta a ricovero ospedaliero o nel caso in cui il ricorso all'istituzionalizzazione sia posticipato perché il soggetto interessato usufruisce dell'assistenza domiciliare o del buono sociale, verrà mantenuto il posto in graduatoria.

La Fondazione si riserva di garantire il mantenimento del posto in graduatoria anche a seguito di rinuncia per evitare la presentazione di una nuova domanda di ingresso.

## ART. 3 - INGRESSO

La RSA, valutata la documentazione prodotta, sentito il parere del proprio Responsabile Sanitario, comunica all'Ospite e al Garante l'accettazione o meno della richiesta di ospitalità.

Nel caso vi sia la disponibilità immediata l'accettazione è formalizzata con la sottoscrizione del contratto di ingresso.

L'ingresso dovrà comunque avvenire entro 5 gg dall'accettazione, salvo cause dimostrabili che ne impediscano l'ammissione (ricovero ospedaliero, ecc.) e che dovranno essere tempestivamente comunicate alla Direzione della RSA allegando la necessaria documentazione.

I firmatari delle domande di ammissione nel momento dell'accettazione della richiesta devono presentare la seguente documentazione:

- Impegnativa al pagamento della retta di degenza su apposito modulo predisposto dalla RSA, oppure dichiarazione del Sindaco del comune di residenza con la quale l'amministrazione comunale si impegna a corrispondere le somme dovute a parziale o totale copertura della retta di degenza stabilita (in caso di impossibilità a far fronte alla retta di degenza o in caso di sopravvenute difficoltà economiche da parte dei richiedenti l'ammissione) e dei costi relativi al trapasso;
- Valutazione da parte dell'ASST di competenza;
- Contratto di soggiorno;
- Certificato di residenza;
- Tessera sanitaria;
- Fotocopia del codice fiscale;
- Documento d'identità valido;
- Tutta la documentazione sanitaria in possesso;
- Decreto di nomina dell'Amministrazione di sostegno (se esistente);
- Autorizzazione al trattamento dati (privacy).

L'Ospite dovrà, inoltre, presentarsi con gli indumenti idonei alle necessità personali.

## ART. 4 – CORREDO PERSONALE, OGGETTI, INDUMENTI

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

All'Ospite verrà assegnato un numero di biancheria che dovrà essere riportato su tutti i capi di vestiario che il medesimo Ospite ha in dotazione all'interno della struttura. Il ricambio sarà a carico dell'Ospite e/o dei parenti obbligati. Ad ogni cambio stagione i famigliari sono tenuti a rifornire il guardaroba del vestiario adeguato munito del predetto numero di biancheria.

All'Ospite è consentito portare con sé, oltre agli indumenti ed effetti personali, altri oggetti, di minimo ingombro, quali orologio da tavolo, porta ritratti e fotografie, ed altri che, a giudizio della Direzione, non siano incompatibili con le norme igieniche e di sicurezza vigenti e con le caratteristiche dell'ambiente. Non è consentita la collocazione nelle camere di mobili di qualsiasi natura. Ciascun Ospite dispone di un armadio e di un comodino.

L'assegnazione del posto letto è di competenza della Direzione.

#### **ART. 5 - ASSENZE**

Se un Ospite ammesso alla RSA fosse impossibilitato ad entrare o si trovasse momentaneamente assente per impegni o malattia dovrà darne tempestiva comunicazione scritta.

In ogni caso, eccezione fatta per il ricovero in ospedale (vedi art. 3), decade il diritto di ammissione alla RSA.

Nel caso di assenze dalla RSA, dovute a qualsiasi motivo di durata fino a 15 giorni, deve essere pagata la retta di degenza di degenza nella misura intera. Se il periodo di assenza supera i 15 giorni, la retta di degenza di degenza non subisce alcuna variazione. Tutte le assenze dovranno essere autorizzate dalla Direzione.

#### **ART. 6 - DIMISSIONI**

Viene dimesso d'autorità con provvedimento del Consiglio di Amministrazione, e con preavviso di almeno cinque giorni, l'Ospite il cui comportamento sia in contrasto con le presenti disposizioni o che risulti incompatibile con il buon andamento della comunità.

Il provvedimento può essere emesso senza l'indicazione delle motivazioni.

L'Ospite viene dimesso d'autorità anche in caso di malattia che non sia curabile presso la RSA.

L'Ospite che intende abbandonare la RSA deve dare un preavviso scritto di almeno 15 giorni; se non osserva tale obbligo, l'Azienda non è tenuta a rimborsare il rateo della mensilità della retta di degenza di degenza anticipata.

#### **ART. 7 - DECESSI E CAMERA ARDENTE**

In caso di decesso all'interno della RSA la Direzione, salvo diverso ed espresso parere dei familiari del defunto assistito, dispone per l'allestimento della camera ardente sino ad esequie avvenute.

Le spese relative all'esequie sono a carico degli eredi o, in loro assenza, del comune di residenza.

La scelta della agenzia di onoranze funebri è a discrezione dei familiari ed è fatto obbligo al personale, qualora interpellato dai parenti, a non fornire nominativi di imprese di onoranze funebri.

## **RETTE**

#### **ART. 8 – RETTE DI DEGENZA**

Le rette di degenza vengono stabilite periodicamente dal Consiglio di Amministrazione, con apposita delibera.

L'assunzione dell'obbligo al pagamento della retta di degenza da parte di privati deve risultare da scrittura privata (impegnativa).

Per gli Enti Pubblici tale obbligo deve risultare da apposito atto deliberativo da parte dei medesimi.

La retta di degenza deve essere versata anticipatamente, entro i primi 5 giorni del mese a cui si riferisce; in caso di ritardato versamento verrà applicato l'interesse di mora nella misura pari al tasso legale maggiorato di tre punti percentuali.

In caso di decesso dell'Ospite la retta di degenza dovrà essere corrisposta fino al giorno delle esequie.

La retta di degenza è comprensiva di: assistenza medica e infermieristica, assistenza farmaceutica, assistenza riabilitativa, attività di animazione, fornitura di ausili per incontinenza, vitto, alloggio, pulizia dei locali, servizio di lavanderia.

La retta di degenza non comprende: trasporti, visite specialistiche richieste dai famigliari, tickets su analisi di laboratorio e strumentali, qualora richiesti dal SSN, dotazione di biancheria e vestiario personale.

## PRESTAZIONI E SERVIZI

### ART. 9 – SERVIZI

I servizi della RSA sono a disposizione indistintamente di tutti gli Ospiti; il personale si assicurerà che essi ne usufruiscano, incoraggiandoli e facilitandoli in ogni modo.

La RSA, inoltre, mette a disposizione dei medici, del servizio infermieristico e del servizio fisioterapico, i propri ambulatori ed il locale palestra per l'espletamento delle loro funzioni a favore degli Ospiti.

I famigliari, per notizie riguardanti la salute dell'Ospite, dovranno rivolgersi esclusivamente al medico della struttura. Per informazioni sull'attività di vita quotidiana e sulle relative esigenze potranno rivolgersi direttamente alla Capo Sala.

### ART. 10 – SERVIZI POSTI AUTORIZZATI NON CONTRATTUALIZZATI

I servizi offerti agli Ospiti ricoverati su posti letto accreditati non a contratto e su posti letto autorizzati sono i medesimi, per qualità e quantità, di quelli assicurati agli Ospiti che occupano posti accreditati, così come descritto e presentato nella Carta dei Servizi della RSA. È considerata esclusa la procedura per l'approvvigionamento dei farmaci che rimane competenza in carico al medico di base dell'Ospite. Infatti, l'Ospite che occupa un posto letto autorizzato manterrà il proprio Medico di Medicina Generale dal quale dovrà recarsi per la prescrizione di farmaci, parafarmaci/ausili, esami diagnostici e visite specialistiche. I farmaci prescritti dovranno essere consegnati all'infermiere della RSA che provvederà, secondo il piano terapeutico stabilito dal MMG, alla somministrazione della terapia prescritta.

Al momento dell'ingresso in RSA l'Ospite dovrà avere una adeguata scorta di farmaci ed il referto - o la prescrizione - degli esami di laboratorio indicati dalla Fondazione, nonché la scheda di terapia in atto sottoscritta dal medico di base.

### ART. 11 – ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza sanitaria viene garantita, durante tutte le ventiquattro ore, per tutti i giorni dell'anno, mediante il servizio di medici in libera professione coordinati dal Responsabile Sanitario. Il servizio di Medicina di Base viene assicurato nella struttura dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 12,00 e dalle 14,30 alle 17,30; nelle restanti ore, il sabato e la domenica viene fatto ricorso al servizio di continuità assistenziale (reperibilità diurna, festiva e prefestiva, e reperibilità notturna). Il medico esplica nei confronti degli Ospiti attività diagnostica, terapeutica, preventiva, di educazione sanitaria e riabilitativa, avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e/o di esami di diagnostica strumentale.

Il medico effettua, inoltre, tutte le prestazioni di sua competenza, compresa l'attività di certificazione, e si rende disponibile per colloqui con famigliari ed Ospiti secondo gli orari di ricevimento. All'atto dell'ammissione in RSA, l'Ospite viene affidato alle cure del medico della struttura. Il medico svolge funzioni di indirizzo e vigilanza nell'ambito dell'organizzazione della vita comunitaria, nell'accoglimento degli ospiti, nel controllo di qualità delle cure e dei progetti assistenziali, nel rispetto delle norme igienico - sanitarie e di sicurezza secondo le normative vigenti. Obiettivo dei medici è la salute dell'Ospite intesa non esclusivamente come assenza di malattia, ma come benessere globale. I medici verificano periodicamente lo stato funzionale e di salute di ogni singolo Ospite; prescrivono le terapie farmacologiche o di altro genere di volta in volta necessarie e la loro periodica rivalutazione, nonché tutti gli accertamenti specialistici e gli esami di

laboratorio da effettuarsi. I medici curano la comunicazione e lo scambio di informazioni circa lo stato di salute con gli Ospiti e i loro famigliari.

#### ART. 12 – ASSISTENZA INFERMIERISTICA

In relazione ai bisogni degli Ospiti, la RSA assicura la continuità assistenziale infermieristica con una presenza attiva 24 ore su 24. Il personale adibito a tale attività è in possesso di laurea (o equipollente) in infermieristica. La RSA è dotata di posti letto, suddivisi in nuclei, ad alto fabbisogno assistenziale.

Le principali prestazioni di assistenza infermieristica sono individuabili in:

- Assistenza sanitaria diretta all'Ospite, favorendo la presa in carico dei bisogni dello stesso, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni;
- Collaborazione con i medici operanti nella struttura, contribuendo attivamente alla definizione, applicazione e verifica dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI);
- Gestione di farmaci e di materiali sanitari (collocazione, custodia e conservazione) con le modalità necessarie a garantire efficacia e sicurezza d'impiego;
- Tenuta delle registrazioni di competenza sanitaria, anche per quanto attiene alla gestione di farmaci e di presidi sanitari;
- Somministrazione della terapia, impartita dal medico di struttura;
- Organizzazione degli appuntamenti presso i competenti servizi sanitari locali, su richiesta del medico di struttura, per effettuare visite specialistiche o esami clinici, in collaborazione con i famigliari;
- Formazione del personale di assistenza finalizzata, in particolare, alla crescita professionale dell'equipe, con formule di responsabilizzazione dei professionisti; eventuale organizzazione del lavoro degli operatori di assistenza (programmazione e verifica del lavoro, coordinamento dell'attività, ecc.);
- Altre attività professionali in relazione ai bisogni degli Ospiti.

#### ART. 13 – SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale è prestato da operatori qualificati (Ausiliari Socio Assistenziali A.S.A., Operatori Socio Sanitari O.S.S.) che garantiscono l'assistenza di base a tutti gli Ospiti della RSA ed in particolare suppliscono alle carenze di autonomia degli Ospiti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali.

Curano la corretta mobilitazione degli Ospiti costretti a letto oppure sulla carrozzina, l'igiene dell'ambiente, i cambi della biancheria. Si occupano, inoltre, dell'igiene personale completa che viene garantita secondo un preciso programma ed effettuata in locali idonei.

Svolgono la loro attività con discrezione e disponibilità, stimolando gli Ospiti, se necessario, ad utilizzare tutte le loro potenzialità al fine di mantenere o riacquistare le proprie autonomie.

Il personale A.S.A. è presente in tutti i settori per tutte le 24 ore della giornata. Il lavoro di assistenza parte da un'attenta osservazione per rilevare, valutare e connotare i bisogni degli ospiti, non solo quelli primari di igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilità, ma anche quelli secondari strettamente legati alla sfera psicofisica, sociale ed affettiva. In tal senso anche le capacità relazionali e comunicative rivestono un ruolo determinante, data la continuità della presenza degli operatori accanto agli Ospiti: dette capacità devono essere volte alla rassicurazione e alla famigliarità con l'Ospite, che "dipende" totalmente dagli operatori, anche nei più semplici frangenti di vita quotidiana.

#### ART. 14 – ASSISTENZA FISIOTERAPICA

Il servizio di fisioterapia è garantito da fisioterapisti presenti all'interno della RSA dal lunedì al venerdì in orari stabiliti dalla Direzione.

I fisioterapisti svolgono, in autonomia o in collaborazione con le altre figure professionali, interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di

quelle viscerali conseguenti ad eventi patologici di varia eziologia, congeniti o acquisiti. In riferimento alla diagnosi e alla eventuale prescrizione del medico della struttura, il fisioterapista:

- pratica una valutazione funzionale;
- elabora, in sintonia con il P.A.I., il programma riabilitativo;
- pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali;
- propone l'adozione di ausili, attrezzature, protesi e presidi strumentali per la riabilitazione;
- istruisce all'uso l'Ospite, il personale ed i parenti e ne verifica l'efficacia;
- verifica le risposdenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale.

Il fisioterapista svolge inoltre attività didattica, di studio e consulenza professionale al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per garantire, laddove siano richieste le sue competenze professionali, continuità nelle azioni di mantenimento dell'autonomia fisica dell'Ospite. Attraverso la formazione complementare, integra la propria formazione di base con indirizzi di specializzazione nel settore della psicomotricità e della terapia occupazionale.

Tutti i programmi di riabilitazione sono registrati nella cartella riabilitativa informatizzata dell'Ospite e portati all'attenzione dell'équipe multidisciplinare per la verifica periodica degli stessi.

#### ART. 15 – SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione, mediante educatore professionale, è preposto alle attività di animazione, di socializzazione ed ai rapporti relazionali degli Ospiti, e provvede a:

- organizzare il tempo libero degli Ospiti, attuando opportune iniziative destinate a stimolare e sollecitare gli interessi e le attività dei singoli e dei gruppi attraverso il meccanismo dell'auto attivazione;
- stimolare e agevolare i rapporti degli Ospiti della RSA con le rispettive famiglie e con l'ambiente esterno, adoperandosi per il superamento di eventuali conflitti e tensioni;
- Aiutare gli Ospiti a superare le difficoltà quotidiane di natura personale e quelle inerenti i rapporti con la famiglia e con la comunità interna ed esterna.

#### ART. 16 – SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La RSA fornisce agli Ospiti i pasti secondo un menù giornaliero uguale per tutti, eccezion fatta per gli Ospiti che necessitano di particolari diete e su esplicita indicazione scritta del medico della struttura o altro specialista incaricato dalla RSA.

I pasti devono essere consumati nei luoghi stabiliti e negli orari fissati dalla Direzione. La lista delle pietanze viene esposta in luoghi visibili agli Ospiti e ai visitatori.

#### ART. 17 – SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E PODOLOGO

Vengono assicurate dalla RSA le prestazioni di barbiere e parrucchiere. Il servizio viene svolto all'interno di un apposito locale con tariffe a carico degli Ospiti approvate dalla Direzione. Il servizio è a pagamento a prezzi convenzionati.

Il podologo o il callista sono presenti in RSA, previa richiesta da inoltrare alla responsabile del reparto. Il servizio è a pagamento a prezzi convenzionati.

#### ART. 18 - SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

La RSA dispone di un apposito servizio di lavanderia, ma non si assume alcuna responsabilità per lo smarrimento o il deterioramento dei capi di vestiario. Il servizio di guardaroba prevede la manutenzione e stiratura degli indumenti.

L'Ospite o i suoi famigliari sono tenuti a reintegrare gli indumenti necessari, come pure a provvedere alla sostituzione di quelli non più utilizzati.



### ART. 19 – SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso per gli Ospiti di religione cattolica si svolge nell'apposita Cappella a cura del sacerdote incaricato dalla Direzione.

È libero l'intervento dei Ministri di culto appartenenti ad altre religioni, qualora gli Ospiti ne facciano richiesta. In questo caso eventuali servizi vanno concordati con la Direzione.

### ART. 20 – TRASPORTI

I trasporti dell'Ospite per visite mediche o per altre esigenze sono organizzati dal personale infermieristico della RSA tramite i Volontari del Soccorso di Cologne (Bs), con i quali la Fondazione ha stipulato una convenzione volta ad offrire tale servizio gratuitamente, senza alcun onere a carico degli Ospiti.

L'accompagnamento dell'Ospite presso presidi sanitari per visite specialistiche, pronto soccorso o ricoveri non viene garantito dal personale della RSA; sono pertanto i famigliari che provvedono ad accompagnare i propri congiunti in caso di visite specialistiche, accompagnamento al pronto soccorso o per ricoveri ospedalieri.

### ART. 21 – VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro famigliari rispetto alla qualità dei servizi resi all'utenza, la Fondazione promuove periodiche rilevazioni attraverso questionari di gradimento. I risultati sono portati a conoscenza degli Ospiti e dei loro famigliari mediante la pubblicazione di una relazione annuale.

La Fondazione dispone di moduli precompilati e anonimi per la segnalazione di eventuali disservizi e/o suggerimenti da parte degli Ospiti e dei famigliari.

## REGOLE E DIVIETI

### ART. 22 – REGOLE

L'Ospite è tenuto:

- ad osservare le regole d'igiene dell'ambiente;
- a non asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- a mantenere in buono stato l'alloggio, i servizi, gli arredi e le apparecchiature;
- a segnalare eventuali guasti agli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione;
- a consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla RSA di entrare nell'alloggio per provvedere alle pulizie, controlli, riparazioni ed altri eventuali interventi, secondo le esigenze organizzative;
- a risarcire la RSA di danni arrecati a persone e cose per propria incuria e trascuratezza;
- a non stendere, in qualsiasi luogo della struttura, capi di biancheria;
- a non lavare indumenti nei bagni,
- a evitare di tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali quando possono costituire pericolo a terzi;
- a non usare apparecchi rumorosi che possano recare disturbo agli altri Ospiti;
- a non installare apparecchi di riscaldamento o di cottura di qualsiasi genere;
- a evitare di far uso nella propria stanza di fornelli, ferri da stiro e apparecchi elettrici per il riscaldamento e qualsiasi altro oggetto che la Direzione ritenga pericoloso;
- a evitare di applicare chiodi alle pareti o spostare mobili se non con l'autorizzazione del Responsabile, che, in ogni caso, farà eseguire il lavoro dal personale di servizio;
- a evitare in modo assoluto di introdurre all'interno della RSA bevande alcoliche non autorizzate dalla Direzione ed oggetti che possano costituire pericolo o molestia;
- a non gettare rifiuti, immondizie ed oggetti vari dalle finestre;
- a non gettare nei water, nei bidets, nei lavandini materiali che possono otturare o nuocere alle condutture di scarico;

- a non fumare;
- a evitare di gettare rifiuti ed acqua dalle finestre;
- a evitare in modo assoluto di tenere animali;
- a evitare in modo assoluto di asportare dalle sale da pranzo o dai locali comuni ogni cosa che costituisca corredo della RSA;
- a evitare di giocare d'azzardo;
- a evitare in modo assoluto di detenere armi proprie o improprie.

Tali regole devono essere rigorosamente rispettate anche dai famigliari, dai volontari e dai visitatori.

#### ART. 23 – DIVIETI

- Non è permesso l'accesso alla Rsa di estranei, cioè di persone al di fuori della cerchia parentale ed amicale degli Ospiti.
- È vietato l'accesso nei locali di servizio (cucina, sala pranzo, guardaroba, spogliatoi, ambulatorio medico, infermeria, guardiole e depositi).
- È vietato apporre nell'ambito della struttura materiale pubblicitario, manifesti o avvisi relativi a inviti, divieti, prescrizioni o altro, se non preventivamente autorizzati dalla Direzione.
- I famigliari non possono consegnare direttamente agli ospiti alimenti, bevande di alcun genere, sigarette, soldi o qualsiasi altro genere di bene se non autorizzati dalla Direzione.
- È fatto divieto assoluto ai famigliari di introdurre e somministrare farmaci di alcun genere al proprio congiunto Ospite della RSA.
- È fatto divieto al personale di accettare mance, compensi, regali di ogni genere da parte degli Ospiti e dei loro famigliari e di intrattenere rapporti di tipo personale.
- Le oblazioni possono essere devolute alla Fondazione facendo riferimento alla Direzione.
- All'interno della RSA è vietato fumare.

#### ART. 24 – TRASFERIMENTI

La Direzione ha la facoltà di trasferire l'Ospite in un reparto diverso da quello in cui alloggia ad un altro e diverso posto all'interno del medesimo reparto, qualora ciò sia reso necessario dalle esigenze di vita comunitaria o dalle mutate condizioni sanitarie dell'Ospite stesso. Tale decisione sarà comunicata anticipatamente ai famigliari.

## RAPPORTI CON IL PERSONALE

#### ART. 25 - RAPPORTO DEGLI OSPITI CON PERSONALE DI SERVIZIO

I rapporti tra gli Ospiti ed il personale di servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, cortesia e comprensione.

L'Ospite non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressione sul personale stesso, in nessun modo ed in nessuna forma, per ottenere trattamenti di favore. L'Ospite può segnalare alla Direzione qualsiasi inadempimento in merito ai servizi resi.

#### ART. 26 – NORME PER IL PERSONALE PRIVATO DI ASSISTENZA (BADANTI)

La Fondazione garantisce con proprio personale, dipendente o convenzionato, la fruizione di tutte le prestazioni.

L'Amministrazione consente, valutando caso per caso, l'intervento di personale di assistenza privato (badanti) che si dedichi ad un singolo Ospite. Le generalità di dette persone devono essere preventivamente comunicate alla Direzione della RSA da parte dell'Ospite ovvero dalla persona che ha avviato il predetto personale privato.

Il personale privato di supporto all'assistenza non può in alcun caso fare uso di materiale di proprietà della RSA, se non previa autorizzazione della Capo Sala e deve mantenere un contegno

corretto nei confronti degli Ospiti e del personale della RSA. La Fondazione non si rende in nessun caso responsabile dell'operato di detto personale di assistenza.

Il sostegno ai degenti presso la RSA può essere effettuato da familiari e/o amici e/o persone già normalmente prestanti attività di sostegno al domicilio dei pazienti e da volontari.

La Fondazione è estranea ad ogni rapporto di carattere giuridico ed economico che s'instaura tra gli Ospiti, i loro familiari o i loro rappresentanti legali e il personale di assistenza privata.

Il personale dipendente della Fondazione non è autorizzato in nessun modo all'individuazione, scelta e reperimento del personale di sostegno agli Ospiti.

Le persone che prestano sostegno agli Ospiti non devono svolgere i compiti, le funzioni e le mansioni degli operatori socio-sanitari della RSA; devono limitarsi ad essere di sostegno all'Ospite e non interferire o intralciare le attività assistenziali.

## **VOLONTARIATO**

### **ART. 27 - VOLONTARIATO**

La Fondazione promuove la collaborazione delle associazioni di volontariato per lo svolgimento di attività integrative e complementari agli apporti professionali assicurati nei servizi interni.

La collaborazione dei volontari con i servizi della RSA è ammessa purché gli interessati siano adeguatamente informati in merito alle norme che regolano sia la vita interna degli utenti che l'organizzazione del lavoro.

L'Amministrazione intrattiene con i volontari e le loro associazioni rapporti di collaborazione, di studio e di ricerca al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle istanze ed esigenze degli Ospiti.

I volontari sono tenuti a rispettare i programmi di servizio ed attenersi ai compiti loro affidati, in accordo a quanto concordato con la Direzione.

Le organizzazioni che intendono svolgere attività di volontariato nella RSA devono inoltrare domanda scritta al Presidente della Fondazione.

I volontari devono astenersi da ogni azione che possa recare pregiudizio all'organizzazione e al buon funzionamento della RSA.

## **NORME DI INTERESSE GENERALE**

### **ART. 28 - ORARI DELLE ENTRATE E DELLE USCITE**

- a) Gli Ospiti della RSA hanno il permesso di uscire dalla struttura; nel periodo estivo (aprile - settembre) dalle ore 8,00 alle ore 20,00, mentre nel periodo invernale (ottobre - marzo) dalle ore 8,00 alle ore 18,00;
- b) L'Ospite è obbligato ad essere presente durante l'orario dei pasti;
- c) Gli Ospiti che per ragioni personali si assentano temporaneamente dalla RSA devono avvisare la Coordinatrice Sanitaria comunicando la presumibile durata dell'assenza e un recapito telefonico;
- d) Gli Ospiti che non consumano il pranzo presso la RSA sono tenuti ad avvisare la Coordinatrice Sanitaria entro le ore 9,00 della mattinata. Per la cena l'avviso va inoltrato entro le ore 15,00;
- e) Gli Ospiti possono ricevere ed intrattenere persone tutti i giorni, dalle 9,00 alle 19,00, nei locali destinati predisposti e, in caso di malattia, anche in camera. È comunque obbligatorio rispettare le esigenze di riposo degli Ospiti anche durante le ore diurne, così come le necessità di lavoro del personale della RSA;
- f) La RSA declina ogni responsabilità nei riguardi dell'Ospite durante le uscite all'esterno della struttura, dove non è previsto l'accompagnamento da parte del personale;
- g) Gli ingressi notturni dei parenti devono essere preventivamente concordati con la Direzione sanitaria.

È fatto divieto di ospitare nel proprio alloggio, anche per una sola notte, persone estranee, qualsiasi sia il legame di parentela o di amicizia con l'Ospite; eventuali eccezioni alla presente possono essere autorizzate dall'Amministrazione.

#### ART. 29 – SEGNALAZIONI, CHIARIMENTI

Per qualsiasi segnalazione o chiarimento che si rendesse necessario, sia di ordine sanitario sia di ordine amministrativo, i famigliari devono rivolgersi, in via prioritaria, alle figure preposte:

- Direzione;
- Direzione Sanitaria;
- Coordinatrice Sanitaria.

Eventuali segnalazioni al Consiglio di Amministrazione devono pervenire per iscritto e debitamente firmate.

#### ART. 30 – VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE

La Direzione della Fondazione non si assume responsabilità alcuna per oggetti e/o denaro conservati dall'Ospite all'interno della propria camera, né per incidenti fortuiti in cui possa eventualmente incorrere l'Ospite, né per atti pregiudizievoli a danno di terzi eventualmente compiuti dall'Ospite stesso.

Si declina inoltre ogni responsabilità di eventuali danni, ammanchi o smarrimenti di effetti personali (es. ausili, protesi dentarie, capi di abbigliamento, ecc.).

Si precisa altresì che la Fondazione non è in alcun modo tenuta alla custodia dei valori degli Ospiti.

#### ART. 31 - PARTECIPAZIONE

Le iniziative ricreative e di tempo libero promosse nell'ambito della RSA possono essere aperte alla partecipazione di parenti ed amici degli Ospiti e di tutte le persone desiderose di parteciparvi.

Il Consiglio di Amministrazione favorisce la partecipazione degli Ospiti alla vita della comunità esterna anche attraverso opportuni contatti con il Comune, le Associazioni, i Gruppi di volontariato, le Parrocchie, Comunità locali, ecc.

Ogni iniziativa deve essere preventivamente concordata con la Direzione.

#### DISPOSIZIONI FINALI

##### ART. 32 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Per garantire l'ammissione e l'assistenza agli Ospiti la RSA ha la necessità di conoscere i dati personali e quelli riguardanti la salute, oltre i dati relativi ai famigliari e/o agli altri soggetti cui fare riferimento per la tutela della persona. Il trattamento dei dati personali è disciplinato secondo quanto previsto dalla normativa prevista in materia.

##### ART. 33 – CARTA DEI SERVIZI

Ad integrazione ed in esecuzione del presente Regolamento è approvata la Carta dei Servizi.

##### ART. 34 - VARIE

Il presente Regolamento di funzionamento ed erogazione dei servizi è stato adottato con verbale del Consiglio di Amministrazione della Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus di Cologne n. 1 del 27.02.2019 con efficacia a decorrere dal 27.02.2019.

A tutti i Destinatari è fatto obbligo di prenderne adeguata conoscenza e di osservarlo.

È fatta salva la facoltà del Consiglio di Amministrazione di modificare il presente Regolamento in caso di necessità e per un migliore funzionamento della RSA.

Ogni aggiornamento, modifica e revisione al presente Regolamento devono essere approvati dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

Per tutto ciò che non è espressamente contemplato nel presente Regolamento si fa riferimento alla Legislazione Nazionale e Regionale e alla normativa del settore socio-sanitario.

Copia del presente Regolamento sarà consegnata a chiunque abbia interesse ad ottenerla e sarà altresì depositata presso gli uffici amministrativi per la consultazione da parte degli Ospiti, dei loro familiari, del personale o di altri eventuali interessati e pubblicato sul sito web della Fondazione. L'accoglimento presso la RSA comporta la piena e completa accettazione del presente Regolamento e delle sue eventuali successive modifiche ed integrazioni.