



RSA LICE MENGONI
servizi residenziali e sociosanitari

regolamento interno

Indice

ORARIO DI APERTURA DELLA RSA E USCITE DEGLI OSPITI	2
PROCEDURE DI AMMISSIONE ALLA RSA	2
GIORNATA TIPO DELLA RSA	2
PRESTAZIONI EROGATE DALLA RSA A FAVORE DELL'OSPITE	4
LE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI DELLA STRUTTURA	5
RETTA DELLA RSA	6
DEPOSITO CAUZIONALE, FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	7
CONSERVAZIONE DEL POSTO	7
DIMISSIONE DELL'OSPITE	7
NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO E NORME VARIE RELATIVE ALLA VITA COMUNITARIA	8
RICEVIMENTO DEI FAMILIARI, RECLAMI E SUGGERIMENTI	9
CARTA DEI SERVIZI	9
ALTRE DISPOSIZIONI	9

Orario di apertura della RSA e uscite degli ospiti

La RSA Lice Mengoni garantisce un'attività assistenziale continuativa, attiva 24 ore su 24 per tutto l'anno.

Le visite sono consentite ogni giorno dalle ore 8.00 alle ore 20.00, con possibilità di accesso oltre questi orari previa autorizzazione del Direttore/Infermiere in turno.

La struttura favorisce le visite di familiari e amici, così come il contributo di volontari, singoli o in gruppo, secondo modalità e progetti concordati con la Direzione. Per garantire la privacy, in particolare durante l'alzata, la messa a letto, la somministrazione delle terapie e dei pasti è limitato l'accesso, ai soli piani primo e secondo, sino alle ore 9:30 e dalle 19:00, nonché durante la somministrazione dei pasti (ore 12 e ore 18), salvo autorizzazioni specifiche in caso di necessità.

Eventuali uscite degli ospiti accompagnati dai parenti e conoscenti devono essere comunicate alla struttura, direzione, segreteria o infermieri; all'atto di uscita dovrà essere sottoscritto l'apposito modulo.

È consentito, ed auspicato quando possibile, il rientro in famiglia per brevi periodi dell'Ospite, compatibilmente con le sue condizioni di salute e le esigenze assistenziali.

Nel corso dell'anno, compatibilmente con le condizioni personali dell'ospite e organizzative, vengono programmate alcune uscite di gruppo (es. visita al mercato locale, gita al mare, ...). Per partecipare, è necessaria l'autorizzazione firmata dall'ospite interessato o dai suoi familiari/responsabile legale, che sarà raccolta dalla segreteria, dalla direzione o dall'infermiere in turno.

Le visite e le uscite temporanee degli ospiti possono essere sospese o limitate in base a disposizioni normative nazionali o regionali, o in caso di particolari condizioni. In tali situazioni, verranno comunicate tempestivamente le nuove modalità di accesso e visita tramite apposita nota informativa.

Procedure di ammissione alla RSA

La domanda di ammissione deve essere presentata in forma scritta e accompagnata da una relazione del medico di famiglia, che riporti eventuali patologie e/o insufficienze funzionali in atto, rilevanti per l'organizzazione dei servizi (come malattie infettive, necessità dietetiche particolari, esigenze di riabilitazione, ecc.). La relazione deve includere anche la terapia farmacologica in corso (preferibilmente utilizzando il modulo fornito dalla Struttura) e deve essere consegnata possibilmente con congruo anticipo rispetto alla data prevista per l'ingresso.

L'inserimento dell'ospite è subordinato all'esito negativo di un tampone per la ricerca del Covid-19, da effettuarsi prima dell'accesso in RSA.

Al momento dell'ingresso, l'utente e/o i familiari o l'amministratore di sostegno/tutore dovranno sottoscrivere il contratto di ospitalità, e l'impegno al pagamento della retta giornaliera (per ospiti privati) o, in caso di inserimento con contribuzione pubblica, della quota sociale a carico dell'ospite.

Dovranno inoltre essere forniti i seguenti documenti:

- Copia del documento di identità e del codice fiscale dell'ospite e del firmatario del contratto;
- Eventuali esenzioni o piani terapeutici;
- In caso di amministrazione di sostegno o tutela, copia della nomina del Tribunale;
- Per ospiti con contribuzione pubblica, anche l'impegnativa rilasciata dalla ASL e il Piano Assistenziale Personalizzato redatto dall'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale).

Al momento dell'ingresso, l'ospite o il suo familiare riceverà copia della Carta dei Servizi (qualora non già ricevuta) e del Regolamento interno della struttura.

Infine, verranno comunicate ai familiari e/o all'amministratore di sostegno/tutore tutte le informazioni pratiche relative all'accoglienza nella RSA, tra cui: gestione della lavanderia ed etichettatura degli indumenti, modalità di contabilizzazione del rimborso dei ticket per i farmaci, procedure per gli accrediti bancari della

retta, regole per le uscite dell'ospite con i familiari, possibilità di usufruire di eventuali servizi extra,

Giornata tipo della RSA

La giornata tipo che segue è indicativa; ogni programmazione di attività dovrà infatti fare riferimento ai progetti individuali (PAI) elaborati dall'equipe multidisciplinare in base alle specifiche condizioni ed ai bisogni assistenziali degli anziani inseriti nella RSA.

Fascia Oraria	ATTIVITÀ DELLA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE DELLA RSA	
6:30-9:15	<ul style="list-style-type: none"> • Inizio attività a partire da coloro che sono già svegli e prosecuzione, dalle ore 7:00, con la sveglia di tutti gli altri; igiene personale, mobilitazione, bagno assistito come da programma o in caso di necessità, vestizione; • Assistenza infermieristica (medicazioni, prelievi ematici, terapia parenterale, controllo pv, etc.); • Trasferimento nella sala da pranzo al piano; • Colazione nella sala o in camera in base alle situazioni di ogni ospite - il personale assiste coloro che non sono autonomi; • Somministrazione e assunzione terapia da parte inf.; 	<ul style="list-style-type: none"> • Soddiscamento • Sorveglianza; • Sorveglianza; • Soddiscamento
9:15-11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Attività socio-educative, stimolazione cognitiva, terapie occupazionali e/o attività di intrattenimento secondo la programmazione, nella sala animazione al PT, nei soggiorni ai piani, in camera degenza al bisogno o in giardino/all'esterno; • Attività fisioterapica secondo programmazione e piani personalizzati, in palestra, nei saloni, in camera degenza al bisogno o in giardino; • Attività libere con sorveglianza; • Idratazione con bevande fresche/calde in base alle richieste ed alla stagione; • Assistenza infermieristica di routine e/o emergenza; • Prestazioni di podologo/parrucchiere come da programma settimanale. 	
11:30-12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Igiene personale; • trasferimento nelle sale pranzo e preparazione allo stesso; 	
12:00-13:00	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuzione del pasto ai tavoli nelle sale pranzo o in camera in base alla situazione dell'ospite; per chi non è in grado autonomamente è seguito dal personale con supervisione dell'inf.; • Somministrazione e assunzione terapia da parte inf.; 	
13:00-14:45	<ul style="list-style-type: none"> • Igiene orale; • Relax post-prandiale, con eventuale riposo a letto per chi lo desidera o secondo prescrizione mediche o PAI; • Assistenza infermieristica di routine e/o emergenza; • Socializzazione libera; • Alzata dopo il riposo a letto; 	
14:45-17:30	<ul style="list-style-type: none"> • Attività socio-educative, stimolazione cognitiva, terapie occupazionali e/o attività di intrattenimento secondo la programmazione, nella sala animazione al PT, nei soggiorni ai piani, in camera degenza al bisogno o in giardino/all'esterno; • Attività fisioterapica secondo programmazione e piani personalizzati, in palestra, nei saloni, in camera degenza al bisogno o in giardino; • Attività libere con sorveglianza; • Idratazione con bevande fresche/calde in base alle richieste ed alla stagione; • Bagni assistiti come da programma o in caso di necessità; • Assistenza infermieristica di routine e/o emergenza; • Socializzazione libera; • Distribuzione della merenda come da schema settimanale (gelato, budino, yogurt, the, succhi di frutta, ...), con l'aiuto degli operatori per coloro che non sono autonomi; • Somministrazione e assunzione terapia da parte inf.; • Prestazioni di podologo/parrucchiere come da programma settimanale. 	
17:30-18:00	<ul style="list-style-type: none"> • Igiene personale; • trasferimento nelle sale pranzo e preparazione allo stesso; 	
18:00-19:00	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuzione del pasto ai tavoli nelle sale pranzo o in camera in base alla situazione dell'ospite; per chi non è in grado autonomamente è seguito dal personale con supervisione dell'inf.; • Somministrazione e assunzione terapia da parte inf.; 	
19:00-20:30	<ul style="list-style-type: none"> • Preparazione al riposo notturno nel rispetto delle abitudini e delle possibilità individuali; • Attività libere con sorveglianza; 	
20:30-6:30	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilanza e controllo periodico (posizionamenti, assorbenza, ...) ospiti nelle camere; • Assistenza alla persona e infermieristica secondo pianificazione assistenziale individuale, su chiamata o in relazione alle necessità; • Spegnimento TV nelle camere e nei saloni. 	

L'assistenza personalizzata è garantita attraverso la definizione di un Piano Assistenziale Individuale (PAI), elaborato dall'equipe multidisciplinare, tenendo conto anche delle indicazioni del curante dell'ospite, nonché degli eventuali suggerimenti e proposte dell'ospite stesso e dei suoi familiari.

Il PAI, oggetto di revisioni periodiche, consente di individuare gli interventi necessari e di definire i modi ed i tempi previsti per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Questi obiettivi mirano a mantenere - e, quando possibile, a recuperare - le capacità residue di ciascun ospite, ritardando quanto più possibile i processi involutivi e degenerativi legati all'età e alle patologie.

In questo percorso, assumono un ruolo fondamentale le attività di animazione, la terapia occupazionale, la riabilitazione, nonché le iniziative ricreative e di socializzazione, elementi essenziali per garantire un'elevata qualità della vita all'interno della struttura.

Prestazioni erogate dalla RSA a favore dell'ospite

La struttura garantisce la presenza di infermieri H24.

Gli Ospiti della RSA saranno assistiti dal personale della Struttura e parteciperanno a tutte le attività di animazione e fisioterapia secondo la pianificazione settimanale e nel rispetto dei singoli PAI.

Saranno forniti dalla Struttura il materiale sanitario (così come previsto dalle vigenti normative regionali in materia), i prodotti per l'igiene personale, nonché gli ausili per l'incontinenza (secondo le esigenze dell'utente) e, ove previsto, gli ausili (carrozzina, deambulatore, ...); in ogni caso gli Ospiti, se già muniti di quest'ultimi, dovranno accedere alla struttura con i propri.

Nel corso dell'intera giornata verranno forniti i seguenti pasti: colazione, pranzo, merenda e cena.

Il menù, sia estivo che invernale (esposto in bacheca, anche nelle sale pranzo), rispondente alla tabella dietetica approvata dalla ASL, offre alternative fisse giornaliere; la ditta esterna che si occupa della preparazione dei pasti assicura anche, in caso di prescrizione medica, il rispetto di diete speciali personalizzate (in presenza ad es. di disfagia, allergie, ...).

La Struttura offre altresì la possibilità agli Ospiti ed ai loro familiari di accedere gratuitamente al servizio di sostegno e supporto psicologico sia in fase di ingresso (momento stressante ed a volte traumatico) che durante la permanenza, per favorire la soluzione di problematiche assistenziali e/o relazionali.

Lo psicologo è presente in struttura due volte a settimana e si occupa anche della valutazione della capacità cognitiva nonché dell'umore degli ospiti, proponendo, se necessario, strategie personalizzate di intervento inserite nel PAI.

Gli Ospiti della RSA hanno diritto ad accedere anche agli altri servizi erogati dalla struttura: igiene e cura della persona, servizio parrucchiere con taglio e messa in piega e podologo (questi a carico della struttura una volta al mese), fornitura della biancheria piana e da toeletta, servizio di consegna agli ospiti che ne fanno richiesta di quotidiani e riviste prescelte, smistamento agli ospiti dell'eventuale posta che dovesse arrivare a loro nome senza rispondere di eventuali ritardi nel ritiro e/o lettura della stessa.

La Struttura promuove il mantenimento dei rapporti sociali (familiari ed amicali) e quindi favorisce le visite di parenti e conoscenti nonché la partecipazione di volontari, singoli o in gruppo. Nelle ore diurne è garantita infatti la libertà di accesso e di frequenza compatibilmente con le esigenze di vita degli altri ospiti e con il rispetto della loro privacy. Organizza, tra le altre attività di intrattenimento, iniziative sociali, culturali che prevedono anche l'uscita all'esterno della Struttura di gruppi di Ospiti (accesso a musei, partecipazione ad iniziative del paese, bar, ...). La Struttura infine promuove attività ed iniziative aperte alla cittadinanza con progetti che coinvolgono giovani ed anziani (celebrazione settimanale della S. Messa, saggi di danza, rappresentazioni teatrali, ...). È assicurata altresì l'assistenza religiosa nel rispetto delle libere scelte dei singoli utenti.

Si ricorda che i capi personali dell'ospite devono essere identificati mediante marcatura prima dell'ingresso in struttura. Si suggerisce altresì di limitare capi particolarmente delicati o in lana per i quali possono verificarsi inconvenienti di lavaggio.

Si suggerisce di non trattenere con sé (o lasciare all'Ospite) denaro e/o beni preziosi per i quali in ogni caso la Struttura si solleva da ogni responsabilità in caso di furto e smarrimento. Qualora vi sia la necessità di lasciare all'Ospite piccole somme di denaro per far fronte agli eventuali bisogni giornalieri -es. sigarette, distributori automatici- o anche per soddisfare la serenità psicologica dell'ospite è possibile ricorrere al deposito e custodia in cassaforte tramite la segreteria della struttura.

Si ricorda che l'assistenza medica alla persona è garantita dal medico di medicina generale convenzionato

di libera scelta dell'ospite e in caso di necessità dai servizi sanitari presenti nel territorio come indicato successivamente.

Ogni eventuale osservazione/non condivisione della prescrizione e somministrazione di specifici farmaci dovrà essere rivolta esclusivamente al medico curante dell'ospite, non essendo facoltà degli infermieri e della Direzione della RSA sospendere un farmaco o modificare una terapia decisa dal medico curante.

L'ospite, per quanto riguarda le ricette, farmaci, visite specialistiche e diagnostica, ecc..., mantiene il regime, i diritti e gli obblighi che aveva presso la propria residenza. È pertanto tenuto al pagamento, ove dovuto, del ticket previsto su tutte le prestazioni sanitarie. L'ospite è altresì tenuto al pagamento integrale di

tutti quei farmaci non prescrivibili dal servizio sanitario nazionale (SSN) richiesti dal proprio medico. La RSA curerà l'approvvigionamento farmaci prescrivibili dal SSN tramite la farmacia ospedaliera e per i restanti farmaci tramite farmacia privata, nonché la loro conservazione e somministrazione.

In tutti questi casi la struttura anticiperà il ticket o il costo integrale del farmaco (tutti i farmaci, personalizzati, saranno conservati in apposito contenitore individuale) rimettendone la spesa alla famiglia con relativo riepilogo e i relativi scontrini emessi dalla farmacia. Analogamente si procederà - per prescrizioni in regime di urgenza - per i ticket dovuti per visite specialistiche o diagnostica.

Le figure professionali operanti nella Struttura

Tutto il personale della Struttura è in possesso dei titoli di studio e dei requisiti professionali previsti dalla vigente normativa (DPGR n. 2R/2018).

Le figure professionali impiegate nella RSA sono le seguenti:

Direttore

Sovrintende l'intera attività della RSA e del personale, ne organizza e dirige l'attività, tiene i rapporti con enti e servizi pubblici, nonché con i familiari degli ospiti. È presente

Infermieri

Esercitano le mansioni proprie del loro profilo professionale, operando nel rispetto delle direttive del medico curante dell'ospite per quanto attiene l'area delle prestazioni sanitarie; esercitano altresì funzione di supervisione dell'attività di assistenza alla persona, assicurando la verifica del corretto svolgimento delle attività assistenziali. Il servizio infermieristico è garantito 24 ore su 24; per una più adeguata risposta alle necessità organizzative nel rispetto del monte orario dovuto sono previsti sia turni in quinta (P/M/N/smonto/libero) che giornalieri (4 gg di lavoro/un libero).

Fisioterapisti

Individuano, anche secondo le indicazioni dei medici, programmi individuali di trattamento finalizzati al mantenimento e, ove possibile, al recupero parziale delle funzionalità muscolo scheletriche dell'ospite. Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì nella fascia mattutina e pomeridiana ed il sabato mattina.

Animatore-Educatore professionale

Promuove la partecipazione sociale, ludica, culturale, la socializzazione e l'integrazione degli ospiti fra loro; collabora con la direzione e le altre figure professionali nello sviluppo e mantenimento dei rapporti con i familiari e con le realtà esterne e associazioni di volontariato.

Il servizio è garantito dal lunedì al sabato nella fascia mattutina e pomeridiana.

Operatori addetti alla assistenza alla persona (ADB/OSA/OSS/OSSS)

Assicurano i compiti di assistenza diretta alla persona, in base ai bisogni e necessità di ciascun Ospite nel rispetto della giornata tipo e dei singoli PAI nonché secondo le indicazioni degli infermieri e dei fisioterapisti. Il servizio di assistenza alla persona è garantito 24 ore su 24; per una più adeguata risposta alle necessità organizzative nel rispetto del monte orario dovuto sono previsti sia turni in quinta (P/M/N/smonto/libero) che giornalieri (4 gg di lavoro/un libero).

Personale addetto ai servizi generali

Addetti/Impiegati presso la struttura nella attività di segreteria, amministrazione, reception, pulizie e manutenzione.

L'organizzazione, seppur non previsto dalla normativa vigente, offre anche il servizio di **supporto psicologico** agli ospiti ed ai loro familiari. La psicologa si occupa altresì della valutazione e stimolazione delle capacità cognitive degli ospiti. Il servizio è garantito due volte a settimana.

Medico curante dell'ospite (MMG)

È il responsabile della salute e cura dell'ospite della struttura come previsto dalla normativa vigente; dispone le prestazioni assistenziali, sanitarie e non, necessarie per il miglior mantenimento delle condizioni di salute e di vita dell'ospite e per la sua cura. La RSA promuove il massimo coinvolgimento dei medici di medicina generale nella definizione dei Piani assistenziali individualizzati e nel monitoraggio degli stessi. Il medico accede nel rispetto della DGRT n. 364/2006 ed anche ogniqualvolta ce ne sia necessità.

Gli standard del personale sono determinati in base ai parametri previsti dalla vigente normativa (DPGR n. 2R/2018) calcolati in base all'occupazione dei posti letto della Struttura.

Tutti i **servizi erogati tramite soggetti terzi** (a titolo esemplificativo non esaustivo il servizio di parrucchiere, del podologo, il lavanolo della biancheria piana, il servizio di ristorazione, il servizio di lavaggio biancheria ospiti, ...) sono affidati a professionisti/imprese qualificati e dotati di specifiche credenziali e certificazioni.

La Società prevede e garantisce una formazione continua di tutto il personale operante in Struttura.

Retta della RSA

La retta giornaliera della RSA Lice Mengoni in regime privato è di € 116,50 al giorno, a totale carico dell'ospite.

In caso di compartecipazione pubblica, la retta *si compone* di una quota sanitaria direttamente a carico della ASL e di una quota sociale di € 62,50 che potrà essere in parte a carico del Comune di residenza/SDS o a carico del cittadino in base ai calcoli effettuati dagli uffici pubblici (con determinazione della quota di compartecipazione a carico dell'interessato). Si precisa che l'eventuale contribuzione dell'Ente pubblico al pagamento della quota sociale (c.d. corrispettivo sociale del titolo di acquisto) ammonta ad un massimo di € 53,50 giornalieri e che pertanto la differenza fra il titolo d'acquisto riconosciuto dall'Ente all'Ospite e la quota sociale determinata dalla Struttura resta sempre a carico dell'Ospite medesimo.

L'impegnativa rilasciata dagli uffici dei servizi socio sanitari competenti indica l'eventuale quota di compartecipazione a diretto carico dell'ospite e dei familiari. In assenza di tale indicazione l'ospite ed i suoi familiari/amministratori di sostegno sono tenuti al pagamento dell'intera quota di parte sociale sopra indicata.

Eventuali successivi conguagli a favore dell'Ospite da parte dei Comuni/SDS saranno recepiti dalla Struttura e quindi liquidati non appena gli enti interessati avranno provveduto al pagamento nei confronti della RSA della corrispondente somma a compensazione.

La Struttura, fatto salvo quanto previsto in materia di cauzione, in nessun caso potrà richiedere anticipazione alcuna all'utente, né ai familiari del medesimo, della quota della retta eventualmente dovuta da parte dell'Azienda Sanitaria.

L'importo della retta è soggetto a rivalutazione annuale ISTAT (indice FOI).

La Struttura potrà rivedere l'importo della retta periodicamente, previo preavviso di 30 gg, termine entro il quale il familiare/ospite/AdS potranno comunicare di non accettare le nuove condizioni economiche ed optare quindi per il recesso del contratto e conseguente dimissioni dell'ospite. Il silenzio da parte di familiare/AdS si intenderà come accettazione della nuova retta.

La retta comprende le sole prestazioni espressamente indicate nel presente regolamento interno e nella carta dei servizi della RSA; tutto ciò che non è quindi indicato come compreso nella retta deve intendersi a carico dell'utente (vedasi ticket, farmaci, trasporti sociali, etc ...).

L'amministrazione consegna, ad ogni Ospite o suo congiunto che ne faccia richiesta, una dichiarazione dei pagamenti effettuati alla Struttura, nonché l'attestazione relativa ai costi per le spese mediche e di assistenza specifica a carico dell'ospite, ai fini della fruibilità delle agevolazioni previste dalla normativa

fiscale vigente in materia.

Si informa infine che è possibile scaricare la scheda riepilogativa della RSA accedendo al Portale regionale delle RSA tramite l'indirizzo che segue: <https://servizi.toscana.it/RT/RSA/>.

Deposito cauzionale, fatturazione e modalità di pagamento

Deposito cauzionale

Al momento del ricovero, viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero a favore di Villa Magli S.r.l. pari a massimo due mensilità della retta, se in regime privato, o della quota sociale (o della quota parte) a carico dell'assistito, se in regime di contribuzione pubblica. Il deposito cauzionale verrà restituito entro il termine massimo di 15 giorni dalla fine della permanenza dell'ospite all'interno della Residenza.

Fatturazione

Mensilmente alla famiglia/AdS/Tutore dell'ospite sarà consegnata la fattura della retta a proprio carico, i giustificativi relativi ad eventuali servizi extra a domanda individuale nonché delle anticipazioni sostenute dalla residenza per conto dell'ospite (ticket, trasporti, ecc.).

Modalità di pagamento

La fattura delle competenze del mese, nonché del conguaglio per eventuali spese anticipate e/o riduzioni per assenze temporanee relative al mese precedente, viene emessa ed è disponibile dal terzo giorno del mese stesso; il suo pagamento dovrà essere effettuato entro il giorno 5 del mese di emissione tramite bonifico bancario, assegno bancario o circolare o in contanti nei limiti previsti dalla legge.

Nel caso di ingresso successivi al 3° giorno di ogni mese la prima fattura verrà emessa entro massimo tre giorni e dovrà essere immediatamente liquidata.

La certificazione dei pagamenti effettuati alla Struttura, nonché l'attestazione relativa ai costi per le spese mediche e di assistenza specifica a carico dell'ospite, ai fini della fruibilità delle agevolazioni previste dalla normativa fiscale vigente in materia, saranno rilasciate previa richiesta specifica.

Conservazione del posto

Ospiti in regime privato - In caso di assenza, la conservazione del posto è garantita per un massimo di 30 giorni. Durante questo periodo, sarà dovuto il pagamento del 70% della retta giornaliera per ogni giorno.

Ospiti con contributo pubblico - Anche per questi ospiti, la conservazione del posto è garantita fino a un massimo di 30 giorni. Per i giorni di assenza, la quota sociale di € 62,50 sarà ridotta del 30%. La riduzione dovrà essere sottratta in primo luogo dalla quota di compartecipazione pubblica e l'eventuale parte rimanente dalla quota posta a carico dell'assistito.

L'eventuale conservazione del posto oltre i 30 giorni è possibile solo previo accordo con la Direzione della RSA, anche in ordine agli aspetti economici.

Dimissione dell'ospite

La dimissione dell'Ospite, quando non avvenga per decesso o per volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, potrà avvenire in caso di:

- a) **inosservanza reiterata delle norme** di comportamento da parte dell'ospite e/o dei suoi familiari, con grave, manifesta e perdurante incompatibilità con l'ambiente della residenza e/o con gli altri assistiti;
- b) **morosità**
 - per gli ospiti in regime privato, in caso di mancato pagamento della retta per due mesi, anche non consecutivi, e mancato conguaglio;
 - per gli ospiti con contributo pubblico, per accertata morosità nel pagamento del corrispettivo sociale a suo carico.
- c) nel caso di **variazione dello stato di salute dell'assistito** (rilevato dall'UVM se ospite con contributo

pubblico) che determini la necessità di una diversa assistenza.

In detti casi le dimissioni dovranno essere concordate con l'ospite o col suo legale rappresentante, coinvolgendo anche i servizi competenti al fine di garantire la continuità assistenziale; in caso di mancato accordo dovranno essere comunicate con un preavviso di almeno 15 giorni.

Le dimissioni volontarie da parte dell'ospite sono sempre consentite previo preavviso scritto di almeno 15 giorni di calendario; in caso di mancato preavviso è dovuto il pagamento dell'intera retta (per ospiti in regime privato) o dell'intero corrispettivo sociale (per gli ospiti in regime di contribuzione pubblica) per l'intero periodo dovuto. In caso di ritardato preavviso il pagamento sarà limitato alla differenza tra i 15 giorni richiesti ed il numero di giorni intercorrenti tra la comunicazione e l'effettiva dimissione dell'ospite.

In caso di dimissione o decesso dell'Ospite il familiare/l'amministratore di sostegno/il tutore deve provvedere al ritiro di tutti gli effetti personali entro e non oltre 30 giorni, nonché dei medicinali in giacenza in Struttura qualora non abbiano espresso di rinunciarvi in favore della stessa.

Norme generali di comportamento e norme varie relative alla vita comunitaria

1. Al più tardi al momento dell'ingresso l'ospite e/o i familiari/AdS/Tutore deve sottoscrivere il contratto di ospitalità.
2. Nelle ore dedicate al riposo, dalle ore 13:00 alle ore 15:00 e dalle ore 22:00 alle ore 6:30, gli ospiti e i visitatori presenti al primo ed al secondo piano sono tenuti a mantenere un tono di voce rispettoso.
3. Visitatori ed ospiti sono invitati a mantenere sempre un comportamento adeguato nelle zone comuni (front office, infermeria, soggiorni, ...) e rispettoso della privacy nonché dell'attività lavorativa altrui in corso.
4. A tutela della privacy, in particolare durante l'alzata, la messa a letto, la somministrazione delle terapie e dei pasti è limitato l'accesso di terzi ai soli piani primo e secondo sino alle ore 9:30 e dalle 19:00, nonché durante la somministrazione dei pasti (ore 12 e ore 18); l'accesso è consentito nei suddetti orari solo previa autorizzazione del Direttore o infermiere in turno.
5. L'ospite della RSA deve essere dotato di corredo personale e completo che deve essere identificato mediante marcatura prima dell'ingresso in RSA.
6. A tutela della sicurezza di tutti gli Ospiti si prega di porre estrema attenzione nell'apertura e chiusura di tutte le porte di accesso nonché dei cancellini di protezione ai piani in corrispondenza delle scale.
7. L'ospite è tenuto ad avere un comportamento compatibile con l'organizzazione della Struttura, con le regole della vita comunitaria e con le esigenze degli altri anziani, e ad osservare le regole rispetto all'igiene personale e all'ambiente. Ciascun ospite è tenuto al rispetto per le persone, le idee e le convinzioni politiche e religiose di ciascuno.
8. Si invita a rivolgersi al solo staff infermieristico o fisioterapico, per quanto di rispettiva competenza, circa lo stato di salute dell'Ospite e agli Uffici Amministrativi per quanto afferente al contratto.
9. La colazione, il pranzo e la cena vengono consumati in sala pranzo all'orario prefissato mentre la merenda viene servita c/o il salone del piano terra. In caso di necessità, per esigenze assistenziali, viene assicurato il servizio pasti in camera.
10. Possono essere introdotti per gli ospiti solo alimenti in confezioni integre e con data di scadenza, o altrimenti se muniti di scontrino di acquisto (es. torta di pasticceria) ed in ogni caso devono essere consegnati all'operatore/infermiere in turno in modo che questi possa valutarne l'adeguatezza all'eventuale patologia ed apporre il nome dell'ospite cui sono destinati.
11. La struttura si riserva la facoltà di chiedere il risarcimento a fronte di danni procurati dagli ospiti o dai loro familiari per colpa o negligenza.
12. In caso di dimissione i familiari/AdS/Tutore devono provvedere al ritiro di tutti gli effetti personali entro e non oltre 30 giorni, nonché dei medicinali in giacenza in Struttura qualora non abbiano espresso di

rinunciarvi in favore della stessa.

13.L'assegnazione delle camere e dei posti letto a ciascun ospite è competenza della Direzione, tenendo conto dei loro bisogni specifici (condizioni psicologiche, patologiche, sesso), compreso l'eventuale trasferimento da una camera all'altra in base a necessità assistenziali e alle esigenze della vita comunitaria.

Ricevimento dei familiari, reclami e suggerimenti

Fermo restando che l'ospite e/o il familiare/AdS/Tutore dovranno rivolgersi preliminarmente alle varie figure professionali per le esigenze quotidiane ed informazioni operative o chiarimenti del caso, il Direttore riceve i familiari tutti i giorni in cui è presente in struttura, come da orario affisso in bacheca presso il front office, o in altri giorni previo appuntamento.

L'Ospite o chi per esso, può fornire suggerimenti o presentare segnalazioni di disservizio, sia verbalmente che per iscritto, utilizzando l'apposita modulistica che si trova in Struttura o inviando una comunicazione agli Uffici indirizzandola alla Direzione o alle figure di coordinamento. La Direzione, in seguito a verifica e approfondimento della segnalazione, provvederà a rispondere indicando, ove necessario, l'azione di miglioramento eventualmente apportata. I reclami devono essere presentati entro quindici giorni dall'evento o dal momento della sua conoscenza, e riceveranno riscontro non oltre i trenta giorni.

La struttura promuoverà indagini periodiche per la valutazione della soddisfazione da parte degli ospiti e dei loro familiari o rappresentanti legali con riferimento ai servizi offerti.

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è a disposizione di tutti coloro che ne faranno richiesta e viene consegnata agli ospiti ed ai loro parenti e/o rappresentanti legali al momento dell'ingresso in RSA.

È cura della Direzione revisionare la Carta dei Servizi ogni tre anni oppure ogniqualvolta si verificano cambiamenti sostanziali all'interno della Residenza.

Altre disposizioni

Per tutto quanto non previsto o indicato dal presente regolamento si farà riferimento alla normativa vigente.