

“RSA Residenza Raffaella”

Carta dei Servizi --- Regolamento interno

Egregio Signore, Gentile Signora,

AccogliendoLa nella **“RSA Residenza Raffaella”** desideriamo porgerLe i più cordiali saluti.

Con la Carta dei Servizi vogliamo confermarLe il nostro impegno professionale affinché la Sua permanenza, o quella del Suo familiare, presso la nostra struttura possa essere il più possibile serena.

In queste pagine troverà informazioni utili, per facilitarLe l’accesso alla nostra organizzazione, ai servizi svolti ed ai tempi per usufruirne.

La **“RSA Residenza Raffaella”** è una “Residenza Sanitaria Assistenziale” ad alto livello assistenziale specializzata nell’area della Senescenza e della Disabilità che si occupa di assistenza e riabilitazione di Ospiti portatori di patologie post/acute e croniche non più assistibili a domicilio.

La **“RSA Residenza Raffaella”** è dotata, nel suo complesso, del miglior confort alberghiero.

Le camere, tutte ottimamente illuminate, dispongono di tre, due o in qualche caso di un posto letto. Tutte sono con grandi finestre, collegamento a linea per TV via cavo e satellitare, collegamento per telefono, citofonia con il personale di reparto.)

All’interno dei reparti vi sono ampi spazi di soggiorno e relax che agevolano e stimolano la vita di relazione.

La **“RSA Residenza Raffaella”** dispone di una palestra di fisiokinesiterapia, ad essa riservata, dotata di tutte le attrezzature necessarie allo svolgimento dell’attività di riabilitazione.

Completano la struttura i giardini e gli altri servizi a disposizione degli Ospiti.

Il soddisfacimento delle necessità degli utenti in conformità alle norme dell’etica professionale costituisce la mission della **“RSA Residenza Raffaella”**.

La **“RSA Residenza Raffaella”** è una struttura di grande pregio che adotta le più moderne tecnologie per la migliore fruizione delle risorse messe a disposizione degli Ospiti.

Si è cercato di offrire risposte nuove ed altamente qualificate nel settore delicato dell’assistenza ai più deboli avendo sempre presente che il centro dell’attività della **“RSA Residenza Raffaella”** è l’Ospite.

La struttura, l’azione del personale, l’organizzazione del tempo, in una parola tutte le attività, devono essere orientate in funzione dei bisogni del Paziente e della terapia.

Per garantire il raggiungimento di tali obiettivi la Direzione aziendale ha definito alcuni principi che devono essere noti e condivisi da tutte le funzioni interne.

Tali principi sono:

1. Soddisfazione del Paziente e dei Suoi familiari;
2. Miglioramento continuo delle prestazioni.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione dell’Ospite.

La Direzione si impegna ad attuare e sostenere una politica di Qualità, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutto il personale.

Il **“Regolamento Interno”** deve essere obbligatoriamente consegnato agli Ospiti o al Suo familiare al momento dell’ingresso che devono darne espressa ricevuta.

Esso contiene, oltre alle norme di salvaguardia dei principi organizzativi, anche:

La direttrice l’ospite il congiunto il garante

- a. La dotazione del personale con le rispettive attribuzioni dei compiti;
- b. Le norme igienico sanitarie;
- c. Le finalità ed i metodi riabilitativi, l'organizzazione della vita all'interno della struttura con particolare riguardo agli orari dei pasti ed alle modalità dei rapporti con la famiglia, gli amici e gli aderenti alle associazioni di volontariato;
- d. L'indicazione delle modalità di accesso da parte degli Ospiti alle prestazioni erogate da S.S.N.;
- e. L'indicazione delle prestazioni a pagamento e l'importo delle relative tariffe;
- f. Le modalità di raccolta delle eventuali segnalazioni di disservizio.

Pur auspicando di essere stati sufficientemente esaustivi Vi invitiamo a richiedere al Personale preposto ogni ulteriore chiarimento dovesse necessitarVi.

Art. 1 – Finalità

La “**RSA Residenza Raffaella**” è una Residenza Sanitaria Assistenziale ad alto livello, gestita da soggetti privati, finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali, di recupero funzionale e di inserimento sociale, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche nei confronti di persone non autosufficienti.

L'ospitalità può essere anche temporanea e programmata per:

- a. Completamento di programmi riabilitativi già iniziati presso una struttura ospedaliera;
- b. Riduzione del carico assistenziale della famiglia per brevi e determinati periodi.

La “**RSA Residenza Raffaella**” è situata nel comune di ROMA in via Lemonia 223-227.

La struttura, posizionata al centro di un ampio parco fruibile ai soggetti ricoverati, si sviluppa su tre piani ed è perfettamente accessibile ai portatori di disabilità.

Art. 2 – Organizzazione

La “**RSA Residenza Raffaella**” è autorizzata all'esercizio quale Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) con una recettività di 39 posti letto riservati ai Pazienti che necessitano di un alto livello assistenziale ed organizzati, nel rispetto della normativa di riferimento, in due nuclei rispettivamente di 20 e 19 posti ciascuno.

In funzione delle seguenti aree di intervento:

- **Senescenza** riferita a persone anziane con temporanea, totale o prevalente limitazione della propria autosufficienza per patologie cronicodegenerative, a forte rischio di riacutizzazione, che necessitano di un monitoraggio delle condizioni cliniche e dei parametri vitali, accompagnate da una forte riduzione dell'autonomia o con rilevanti disturbi cognitivi e/o del comportamento che necessitano di interventi riabilitativi e/o tutelari.
- **Disabilità** riferita a persone adulte portatrici di disabilità fisica, psichica sensoriale o mista, in condizioni di notevole dipendenza, per i quali la contemporanea presenza di malattie cronicodegenerative ha reso i bisogni assistenziali, infermieristici e tutelari assimilabili a quelli dell'area della senescenza.

L'organizzazione dei 38 posti letto è in due nuclei omogenei mentre le stanze, ognuna dotata di servizi igienici, ospitano ciascuna tre persone, tranne due doppie ed alcune singole.

Ogni nucleo è dotato di servizi assistenziali autonomi.

Art. 3 – Destinatari

Gli Ospiti della “**RSA Residenza Raffaella**” sono:

- a. Persone anziane che presentano patologie croniche degenerative ma che non necessitano di assistenza ospedaliera;

- b. Persone adulte colpite da handicap di natura fisica – psichica – sensoriale singola o associata, in condizioni di non autosufficienza, o affetta da malattie croniche;
- c. Le persone non più in età evolutiva portatori di alterazione morbosa stabilizzate e morfofunzionali che hanno superato la fase acuta della malattia e per le quali è stato compiuto un adeguato trattamento terapeutico o di riabilitazione intensiva, che abbisognano di trattamenti terapeutici protratti nel tempo

Tutti gli Ospiti non sono assistibili a domicilio e non necessitano di ricovero ospedaliero o di ricovero nei centri di riabilitazione ex art. 26 legge 833.

Art. 4 – Modalità di ammissione e di dimissione degli Ospiti

Il Personale della “**RSA Residenza Raffaella**”, fornisce all’utente tutte le notizie utili per l’accettazione nella nostra struttura, con particolare riferimento alle informazioni sulle attività sanitarie erogate nonché sulle modalità da seguire per poter accedere ai servizi offerti.

L’operatore in accettazione fornisce al richiedente le informazioni necessarie e distribuisce un opuscolo informativo, nel quale vengono descritte (oltre l’attività svolta) le modalità di accesso ai servizi. Esso consiste nel Regolamento – Carta dei Servizi.

L’ammissione e la dimissione degli Ospiti, è subordinata all’esame dell’Unità Valutativa istituita presso la residenza di cui fanno parte il Direttore Sanitario Aziendale, il medico e la Direzione Amministrativa.

Il “*diritto di accesso*” nella R.S.A. è acquisito dal parere favorevole all’ingresso e la sottoscrizione della dichiarazione di impegno al pagamento della quota di partecipazione della retta giornaliera di competenza dell’Ospite sottoscritta da parte dell’assistito e/o di un suo familiare nonché dei garanti.

Il ricovero si intende comunque perfezionato solo quando l’Ospite stesso, un congiunto o un Assistente Sociale provvede all’espletamento delle pratiche amministrative presso l’Ufficio accettazione.

I firmatari del contratto, dal momento dell’ingresso dell’Ospite, sono considerati a tutti gli effetti unici interlocutori della “**RSA Residenza Raffaella**”. Gli stessi sono pertanto obbligati al pagamento delle rette di ricovero e di qualsiasi altro onere in esse non compreso ed al versamento dell’eventuale deposito cauzionale.

Qualora il firmatario sia un congiunto dell’Ospite lo stesso rimane obbligato in solido nei confronti della “**RSA Residenza Raffaella**” per quanto riguarda il rispetto di tutte le norme regolamentari ivi comprese quelle relative ai pagamenti delle rette e degli accessori.

A discrezione della “**RSA Residenza Raffaella**” potrà essere chiesta una somma a titolo di acconto e a garanzia del corretto pagamento della quota di retta rimasta a carico di tutte le obbligazioni assunte con la firma del contratto di ospitalità. Tale somma, che verrà regolarmente fatturata, sarà conguagliata al termine del rapporto contrattuale previa verifica che siano stati adempiuti tutti gli obblighi derivanti dal contratto di ospitalità.

In tale attività l’Ospite può chiedere l’assistenza dell’Assistente Sociale della struttura.

La permanenza nella R.S.A. è limitata al tempo necessario per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal piano predisposto dall’unità valutativa.

L’Ospite, o chi lo rappresenta, al momento dell’ammissione sottoscrive la disponibilità a rientrare al proprio domicilio ovvero, nel caso di rappresentanti anche ai sensi dell’art. 433 del C.C., a farsi carico del Paziente secondo quanto stabilito dal progetto assistenziale.

Al momento dell’ammissione all’Ospite e/o a chi lo rappresenta, anche ai sensi e per gli effetti dell’art. 433 del Codice Civile, verrà chiesto di fornire copia di un documento di identità, della Tessera Sanitaria e di altri documenti appresso meglio specificati.

Si raccomanda di comunicare tempestivamente ogni variazione di recapito dei familiari di riferimento.

Accoglienza in Reparto

La direttrice l’ospite il congiunto il garante

4

Il Paziente viene accolto in Reparto dalla Caposala o dall'Infermiera la quale provvede:

- Ad accompagnare il Paziente al posto letto;
- Ad informare il Paziente e/o i familiari sulle modalità organizzative interne al Reparto (orari di visita dei familiari), rendendosi disponibili per ogni eventuale chiarimento.

L'individuazione e l'assegnazione del posto letto è di competenza del Caposala.

A Quest'ultimo compete altresì lo spostamento dell'Ospite in altro nucleo, stanza, letto, secondo necessità: terapeutiche, assistenziali, di socializzazione e logistiche.

Tale decisione viene comunque anticipatamente comunicata all'Ospite e, quando necessario, anche ai familiari in modo da nuocere il meno possibile all'equilibrio psicofisico dello stesso.

Il Medico Responsabile provvede a:

- Valutare le condizioni generali del Paziente;
- Compilare la cartella clinica (anamnesi, es. obiettivo, diario clinico);
- Effettuare la visita medica;
- A concordare con il Medico di Medicina Generale il piano assistenziale.

L'Infermiere Professionale procederà:

- Alla compilazione della cartella infermieristica con registrazione dei dati personali.
- Alla trascrizione terapeutica e delle procedure diagnostiche dopo la visita del Medico.

Assistenza

Durante il periodo di degenza gli operatori professionali (Infermieri, Fisioterapisti, Terapisti Occupazionali e Logopedisti) provvedono ad attuare il piano assistenziale e riabilitativo definito con i Medici.

Presso la **“RSA Residenza Raffaella”** sono garantite tutte le prestazioni che concorrono al mantenimento delle capacità residue degli Ospiti ovvero al recupero dell'autonomia in relazione alla loro patologia al fine di raggiungere e mantenere il miglior livello possibile di qualità di vita.

Dimissioni

La dimissione del Paziente può avvenire su richiesta dello stesso ovvero può essere formalizzata dal Medico Responsabile dell'attività sanitaria della R.S.A. in accordo con la Direzione Sanitaria Aziendale.

L'Ospite può dimettersi dalla **“RSA Residenza Raffaella”** in qualsiasi momento. In tal caso lo stesso o chi ne ha la responsabilità legale, deve rilasciare una dichiarazione scritta di dimissioni, consapevole che dimettendosi non potrà essere riammesso presso la **“RSA Residenza Raffaella”** se non dopo aver nuovamente iniziato la procedura di ammissione.

Al momento della dimissione il Medico Responsabile provvede a chiudere e ad archiviare la documentazione clinica.

Tale documentazione resterà a disposizione degli utenti secondo la normativa vigente.

Responsabile dell'archiviazione della stessa è il Medico Responsabile con la Direzione Sanitaria Aziendale.

Dimissioni d'autorità

La decisione di dimettere d'autorità un Ospite su base sul presupposto del venir meno del rapporto fiduciario.

E' un doloroso provvedimento che deve essere utilizzato solo in presenza di gravi e non riconciliabili motivi.

La direttrice

l'ospite

il congiunto

il garante

5

Prima di dimettere un'Ospite d'autorità verrà formalizzata una lettera di ammonizione riportante le motivazioni per cui si procederà alle dimissioni d'autorità se non si troverà un giusto accomodamento.

Il provvedimento di dimissioni d'autorità viene adottato:

1. Per comportamento violento nei riguardi del personale e degli altri Ospiti;
2. Per ubriachezza abituale e molesta;
3. In caso di netto rifiuto dell'Ospite a rimanere presso la R.S.A.;
4. Per comportamento od azioni che abbiano grave turbamento nella comunità e che rendano incompatibile la permanenza dell'Ospite nella **“RSA Residenza Raffaella”**;
5. Per morosità nei pagamenti delle rette di ricovero oltre i due mesi.

Calcolo delle giornate ai fini della fatturazione

Ai fini della fatturazione dei ricoveri di pazienti in regime privato si adottano i seguenti criteri per il conteggio delle giornate di assistenza.

Giorno d'ingresso: il giorno viene conteggiato dalla data di ingresso, a prescindere dall'orario.

Giorno di dimissioni: le dimissioni programmate di norma avvengono tra le ore 09:00 e le ore 11:00. Il giorno delle dimissioni, per il quale non dovrà essere previsto alcun piano terapeutico, non viene conteggiato. Le dimissioni volontarie, anche contro il parere dei sanitari, possono avvenire in qualunque momento della giornata. In tal caso il giorno viene conteggiato se le dimissioni avvengono dopo le ore 09:00 ovvero se sono iniziate, anche in parte, le attività previste nel piano terapeutico.

Permessi

L'Ospite può richiedere un permesso ordinario di uscita pari o superiore ad un giorno, con conservazione del posto letto, secondo quanto previsto dalla normativa in vigore.

L'Ospite che dovesse perdurare in un'assenza ingiustificata oltre i 3 giorni perde ogni diritto e si intende dimissionario.

Art. 5 – Documentazione da produrre ed altre informazioni

Al momento del ricovero, l'Ospite o i suoi familiari devono sottoscrivere il contratto di ospitalità definitiva, allegando la seguente documentazione:

- Impegnativa al pagamento della retta, da parte dell'Amministrazione di competenza, per coloro che vengono assistiti direttamente dal Comune di provenienza;
- Copia di un documento d'identità in corso di validità sia dell'Ospite che del familiare che provvederà al pagamento della retta;
- Copia della Tessera del Sistema Sanitario Nazionale riportante il codice fiscale;
- Versamento del deposito cauzionale pari ad una mensilità effettuato con le modalità previste per il pagamento della retta;
- Qualsiasi altra documentazione la **“RSA Residenza Raffaella”** dovesse ritenere opportuno richiedere.

Al fine di identificare il miglior piano assistenziale, dovranno essere depositati anche i seguenti documenti sanitari:

- Scheda sanitaria compilata dal Medico di famiglia o dal Medico curante;
- Tutta la documentazione disponibile (cartelle cliniche, lettere di dimissioni dall'ospedale, referti di esami specialistici, certificati del medico curante, ecc.);
- Tutte le informazioni relative ad eventuali allergie alimentari o farmacologiche, intolleranze o esigenze dietetiche particolari.

La direttrice

l'ospite

il congiunto

il garante

6

Saranno inoltre chieste informazioni sia sulla composizione del nucleo familiare che dell'esistenza di eventuali altri parenti prossimi (fratelli, sorelle, nipoti) se in vita.

E' bene inoltre che il personale di reparto, pur non assumendone la custodia, sia informato circa gli ausili e le protesi che la persona sta utilizzando (deambulatori o bastoni, occhiali, protesi acustiche, ecc.).

Nei giorni seguenti l'ingresso dell'Ospite i R.S.A., gli uffici amministrativi procederanno, se necessario, al cambio del medico di base.

Al momento delle dimissioni dell'Ospite, occorrerà ricordarsi di recarsi subito presso l'ASL di riferimento per scegliere un nuovo medico di base.

Al momento dell'ingresso e per tutta la durata del soggiorno, l'Ospite dovrà avere con sé un documento d'identità in corso di validità. Gli uffici amministrativi e l'Assistente Sociale collaboreranno con i familiari per l'eventuale rinnovo dello stesso.

Il documento d'identità, per evitare il rischio di smarrimento e su richiesta dell'interessato, potrà essere anche conservato presso gli uffici amministrativi della **“RSA Residenza Raffaella”**.

Art. 6 – Organico

Il personale sanitario e non sanitario della **“RSA Residenza Raffaella”** è conforme alle indicazioni di cui alla DGR 424/06 e recepisce i disposti del Decreto del Presidente della Regione Lazio in qualità di Commissario ad acta n° 8 del 03/02/11.

Nella formulazione della pianta organica, è stata utilizzata la possibilità di articolare particolari categorie di personale (infermieri, terapisti della riabilitazione, terapisti occupazionali, educatori professionali, operatori sociosanitari o, in mancanza di quest'ultimi, figure equipollenti), in rapporto alle esigenze prevalenti degli Ospiti ed in relazione della specifica connotazione della struttura e/o del nucleo di riferimento.

Il personale addetto ai Servizi Generali è dimensionato avendo avuto conto della cessione in appalto dei Servizi di Lavanderia, di Manutenzione tecnica straordinaria e di Manutenzione e pulizie aree esterne verdi.

Il personale strutturato e dipendente della **“RSA Residenza Raffaella”** è riconoscibile dal tesserino di identificazione obbligatoriamente esposto e che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

Tutto il personale è addestrato ai sensi del D.Lgs 81/08.

Il personale in organico ha i seguenti Compiti, Attribuzioni e Responsabilità:

Il Medico Direttore Sanitario Aziendale

Il Medico Direttore Sanitario aziendale sovrintende alle attività della Residenza.

IL Medico Responsabile del presidio

Medico specialista in Fisiatria con accesso costante e programmato, responsabile clinico dei Pazienti

Presso la **“RSA Residenza Raffaella”** il servizio Medico è integrato da due professionisti.

L'infermiere Dirigente

L'infermiere Dirigente ha la responsabilità delle attività assistenziali, organizzative ed alberghiere sotto il profilo organizzativo, disciplinare ed assistenziale del servizio infermieristico ed ausiliario.

Esso è consegnatario di tutte le dotazioni e le attrezzature esistenti nei locali comuni ad esso affidati, si occupa dell'assistenza dei Pazienti, sorveglia il regolare svolgimento dei turni di lavoro del personale, controlla le pulizie negli ambienti, controlla il movimento della biancheria, avvisa il personale Medico dell'arrivo di un nuovo Ospite non appena ricevuta la cartella personale, riceve i farmaci ed il materiale di medicazione, controlla le liste delle terapie e l'orario ed i turni del personale assegnatoli, informandone i medici responsabili.

La direttrice

l'ospite

il congiunto

il garante

7

Controlla la somministrazione del vitto e tutta l'organizzazione alberghiera fornita agli Ospiti.

Gli infermieri Professionali

Il personale infermieristico e di assistenza coadiuva l'Infermiere Dirigente, dal quale dipende, ed ha la responsabilità dei Pazienti assegnati.

Il servizio notturni è coperto da almeno un Infermiere Professionale che surroga l'Infermiere Dirigente assumendone come tale, tutte le attribuzioni e le responsabilità.

I Terapisti della Riabilitazione

I Terapisti della Riabilitazione curano l'educazione posturale e kinesioterapia, il recupero cognitivo, laddove necessario, alla valutazione multidimensionale degli Ospiti ed alla stesura dei piani di assistenza riabilitativa individualizzati corrispondenti ai problemi/bisogni degli stessi.

I Terapisti Occupazionali

Espletano attività di riabilitazione occupazionale, attraverso ergoterapia, attività ludiche e tecniche psicologiche con l'obiettivo di ricondurre la persona disabile, tenendo conto dell'età, della gravità della malattia, della prognosi e del contesto sociale, ad una condizione di massima autonomia ed indipendenza possibile.

Collaborano, laddove necessario, alla valutazione multidimensionale degli Ospiti ed alla stesura dei piani di assistenza individualizzati corrispondenti ai problemi/bisogni degli stessi.

Gli Educatori professionali

Gli Educatori professionali operano nell'ambito del sistema dei servizi offerti dalla struttura e, in collaborazione con le altre figure professionali, osservano, conoscono e valutano, con gli specifici strumenti della professione, il soggetto nella sua realtà oggettiva, nella sua storia e nelle sue istanze evolutive, analizzano i bisogni e rilevano le risorse del contesto familiare e socio-ambientale.

Realizzano, anche collaborando con gli altri operatori, attività di animazione e socializzazione all'interno ed all'esterno della struttura.

Gli O.S.S., gli O.T.A. e Personale Ausiliario

Nell'ambito di competenza, svolgono i compiti degli addetti ai servizi socio sanitari operando sotto la diretta responsabilità dell'infermiere dirigente; collaborano con il personale infermieristico alle attività di accudimento semplici al malato.

Il Dietista

Effettua consulenza e controllo dietologico con interventi di carattere generale e specifico sulle diete dei singoli Pazienti. E' incardinato alla società appaltatrice.

L'Assistente Sociale

L'Assistente Sociale opera nell'ambito del sistema dei servizi offerti dalla struttura e, attraverso un lavoro di rete centrato sull'integrazione delle risorse territoriali e personali disponibili, si occupa:

- Di intraprendere percorsi d'aiuto (attraverso colloqui di chiarificazione, sostegno e restituzione) con l'Ospite o i suoi familiari inerenti la degenza all'interno della struttura, riguardo tematiche delicate quali la malattia e la disabilità, l'isolamento, la solitudine, la sensazione di abbandono e dell'essere abbandonati, ecc.
- Di verificare il rispetto dei diritti sociali degli Ospiti, assicurando un trattamento multidimensionale ed individualizzato, basato sulle effettive necessità del Paziente;

La direttrice

l'ospite

il congiunto

il garante

- Di fornire assistenza all’Ospite o i suoi familiari che necessitino di informazioni relative al disbrigo pratiche presso enti pubblici come Comune, ASL o Tribunali Ordinari (relativamente a procedimenti di Tutela o Amministrazione di Sostegno);
- Di intrattenere i rapporti con l’utenza, anche accogliendo eventuali suggerimenti o reclami.

Il Servizio Amministrativo

Il Servizio Amministrativo è sotto il diretto controllo della Direzione aziendale della “**RSA Residenza Raffaella**” la quale ha competenze in tutti gli ambiti della struttura ad esclusione delle attività sanitarie.

Il Direttore Amministrativo ha delega per la gestione della “**RSA Residenza Raffaella**” e da lui dipende tutto il personale. Risponde del suo operato all’Amministratore Delegato della Congregazione proprietaria.

La “**RSA Residenza Raffaella**” è dotata di adeguato personale amministrativo per lo svolgimento di tutte le pratiche e le formalità amministrative relative all’accettazione, al soggiorno, al trasferimento ed alla dimissione dell’Ospite nonché di personale da adibire ai servizi generali per la gestione del sistema organizzativo della struttura e per le attività di economato e di piccola manutenzione.

Il personale di front-office fornisce ai Pazienti l’assistenza necessaria per il disbrigo di piccole attività di ordine pratico e sovrintende alla rilevazione sistematica di tutti i fattori di gestione in conformità dell’orientamento amministrativo adottato.

Art. 7 – Rapporto degli Ospiti con il personale di servizio

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

Il personale deve usare fermezza, ove occorra, evitando con gli Ospiti gli eccessi di familiarità.

L’Ospite non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressioni sul personale stesso, in nessun modo ed in nessuna forma, per ottenere un trattamento di favore.

L’Ospite, o chi per esso, deve segnalare qualsiasi inadempienza nei servizi, maltrattamenti ed offese da parte del personale, rivolgendosi direttamente alla Direzione ovvero compilare l’apposito modulo di segnalazione, suggerimenti o reclamo.

E’ fatto divieto al personale di accettare regali, in denaro o quant’altro, da parte degli Ospiti e dei loro familiari.

Art. 8 – Norme igienico sanitaria

Le Norme igienico sanitarie sono predisposte con atto interno dal Direttore Aziendale della R.S.A. in accordo con il Medico Responsabile.

Dette norme sono emanate in conformità alle leggi vigenti in materia e sono sia di carattere personale che indirizzate all’intera collettività.

Tutti gli operatori nonché gli Ospiti ed i loro familiari che frequentano la struttura sono tenuti al corretto e puntuale rispetto di dette norme essendo consapevoli che l’eventuale inadempienza comporterà la segnalazione degli abusi alle autorità competenti e l’allontanamento immediato ed incondizionato del trasgressore dalla R.S.A.

Art. 9 – Obiettivi

Gli interventi all’interno della “**RSA Residenza Raffaella**” sono finalizzati al mantenimento delle capacità funzionali residue, al recupero dell’autonomia in relazione alle patologie e funzionalità, al raggiungimento e/o mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita degli Ospiti stessi.

Essi si realizzano attraverso un **progetto individualizzato** a breve o medio termine per l’Ospite e/o “**di respiro**” per i familiari.

Il progetto, nel metodo, assume il concetto di **rete** e tende all’integrazione tra operatori della R.S.A. ed operatori del territorio.

Il progetto soddisfa il criterio di **interdipendenza** di tutti gli aspetti sopra menzionati.

Assicura la **permeabilità** tra **interno** ed **esterno**.

Assicura uno spazio di **partecipazione** degli utenti e delle loro famiglie, prevedendo ove possibile, il concorso del **volontariato**.

Garantisce il rispetto della dignità personale e delle libertà personali, della riservatezza, della individualità e delle concezioni religiose.

La verifica del lavoro svolto e dei risultati raggiunti è affidato al Medico Responsabile della R.S.A. il quale, a tal scopo e per finalità gestionali, formative ed organizzative promuove incontri periodici con il personale del Reparto.

Art. 10 – Organizzazione della vita interna

L’organizzazione della vita interna della struttura in riferimento agli orari dei pasti, alle modalità dei rapporti con le famiglie, gli amici, le associazioni di volontariato è stabilita in via preventiva dalla Direzione aziendale d’intesa con il Medico Responsabile ed eventualmente, ove possibile, concordata in via generale con il Comitato di partecipazione ed in via individuale con ogni Ospite all’interno dei singoli progetti.

Nella determinazione di detta organizzazione è sempre tenuto presente il rispetto dell’organizzazione interna (dalla quale non si può prescindere) e la soddisfazione dell’intera collettività della “**RSA Residenza Raffaella**”.

In particolare l’alzata e la messa a letto degli Ospiti che non sono in grado di autogestirsi avvengono in ottemperanza alle esigenze dei singoli così come sono individuate nel piano di intervento individuale, tenuto conto sempre e comunque delle esigenze di servizio e della collettività.

La risposta tempestiva a dette esigenze è principale obiettivo attorno al quale ruota l’attività di tutta la Residenza. Solo così infatti si potrà garantire la ricerca della migliore qualità della vita di tutti gli Ospiti.

I pasti, che vengono preparati presso appaltatore sterno della “**RSA Residenza Raffaella**”, vengono distribuiti entro i seguenti orari:

- La colazione entro le ore 9:00
- Il pranzo entro le ore 12:45
- La merenda entro le ore 16:30
- La cena entro le ore 18:45

Ogni piano dispone di un locale dedicato nel quale in caso di necessità possono essere riscaldati cibi ovvero tenuti in fresco. Il menù, che segue l’andamento stagionale dei prodotti freschi e ascolta le esigenze di gusto degli Ospiti, è variato periodicamente e garantisce ad ogni Paziente un adeguato apporto nutrizionale valutato secondo le necessità individuali- La struttura rimane aperta per le visite dalle ore 11:00 alle ore 12:30 e dalle ore 16:00 alle ore 17:30 compatibilmente con le disposizioni statali e regionali anche relativamente alla disciplina di prevenzione della patologia Covid 19.

Facendo riferimento agli orari sopra indicati, si precisa che dalle ore 10:00 alle 11:00 e dalle ore 15:30 alle 16:00, previa richiesta al Caposala che la valuterà in ordine all’organizzazione dei Servizi, è permesso

l'accesso all'area ristoro e soggiorno/colloquio della RSA e sarà cura del personale in servizio accompagnare l'Ospite presso tali ambienti. L'accesso ai Nuclei potrà avvenire però solo negli orari indicati.

Sono previsti permessi di ingresso in deroga all'orario a giudizio insindacabile della Direzione aziendale e del Medico Responsabile.

I visitatori, nell'orario di presenza in R.S.A., dovranno in ogni caso salvaguardare il riposo degli Ospiti, nonché la loro privacy, e sono tenuti a rispettare le attività che sono svolte nei singoli Nuclei e negli ambienti comuni.

Ai visitatori è consentito l'accesso solamente negli spazi comuni ed alla camera del proprio familiare, salvaguardando lo stesso la riservatezza degli altri Ospiti e senza interferire con le esigenze degli altri Pazienti.

L'eventuale inosservanza dei familiari circa le modalità di ingresso e di permanenza all'interno della struttura che possano disturbare la quiete degli Ospiti e/o creare intralcio all'attività lavorative, nonché evidente violazione della privacy, produrranno l'allontanamento dalla struttura.

All'interno della **“RSA Residenza Raffaella”** sono ammesse attività di volontariato prestate nei modi e nelle forme previste dalla vigente normativa in materia.

Art. 11 – Prestazioni a pagamento

La permanenza dell'Ospite presso la **“RSA Residenza Raffaella”** è subordinata al pagamento di una retta giornaliera.

Gli oneri relativi alle prestazioni di maggior confort di natura alberghiera e gli extra sono sempre a carico dell'Ospite.

In particolare sono a carico degli Utenti:

- la retta definita dalla Direzione aziendale e accettata dall'Ospite;
- Le spese per lo spostamento dell'Ospite che necessita di trasporto per la fruizione fuori sede di prestazioni specialistiche;
- Le spese per prestazioni di cura personale aggiuntive rispetto a quelle assicurate alla generalità degli Ospiti (lavaggio biancheria personale ecc.) che vengono fornite su espressa richiesta degli Ospiti;
- Le spese per prestazioni individuali di confort ambientale (dotazione di televisione, telefono, servizio bar, ecc.) e qualunque altra spesa relativa ad attività aggiuntive che saranno istituite all'interno della **“RSA Residenza Raffaella”**; Previi accordi con da D.A. è possibile per l'ospite portare nella struttura un proprio televisore, da applicare a muro, compatibile con gli attacchi esistenti di fronte ad ogni letto a condizione che si tratti di apparecchio di nuova concezione e fornito di cuffie wireless.
- Le spese per prestazioni sanitarie non a carico del S.S.N.; le prestazioni saranno rese nei nuclei assistenziali garantendo i requisiti minimi qualitativi dettati dalla normativa della Regione Lazio avendo riguardo degli standard dettati per l'assistenza territoriale residenziale a persone non autosufficienti anche anziane i presidi ed ausili anche assorbenti.
- Le spese per farmaci, per materiali e presidi sanitari e di medicazione per le quote non a carico del S.S.N., alle medesime condizioni e con le modalità e le limitazioni previste per la generalità dei cittadini;
- Le spese per altre prestazioni di vario tipo (podologo, parrucchiere ecc.);

In forma analitica sono quindi a carico dell'Ospite le seguenti prestazioni:

Eventuale diaria giornaliera di ospitalità;

Eventuali prestazioni sanitarie ed extra sanitarie non a carico del S.S.N.;

Eventuali trasferimenti per esami e/o ricoveri;

Acquisto di farmaci e presidi sanitari non a carico del S.S.N.;

La direttrice

l'ospite

il congiunto

il garante

Confort alberghieri (con espressa richiesta):

- **Lavaggio della biancheria personale;**
- **Fornitura beni personali (saponi, spugne, pettini, salviette, ecc.);**
- **Telefonate effettuate tramite telefono in camera o tramite centralino;**
- **Televisione nelle salette di piano.**
- **Servizio distributori automatici bevande e alimenti.**

Presso la “**RSA Residenza Raffaella**” è possibile inoltre usufruire, su esplicita richiesta, di servizi erogati da terzi (e quindi estranei alla Casa di Cura e dei quali pertanto la “**RSA Residenza Raffaella**” non assume alcuna responsabilità) quali il parrucchiere o il barbiere i cui costi, regolati direttamente con il prestatore, sono a totale carico degli Ospiti. Nulla è dovuto alla “**RSA Residenza Raffaella**” per tali servizi in quanto la “**RSA Residenza Raffaella**” è estranea alle pattuizioni intercorse ed è mero tramite le eventuali prenotazioni.

E' fatto salvo il diritto della “**RSA Residenza Raffaella**” di richiedere ed ottenere il deposito cauzionale di una somma pari ad una mensilità della retta prevista per la quota a carico dell'Ospite e di un importo pari a 1 mese dei servizi di lavanderia.

L'elenco completo dei servizi offerti direttamente dalla struttura e fruibili dagli Ospiti e l'importo delle relative tariffe che saranno determinati annualmente, e delle somme richieste a cauzione è depositato presso gli Uffici Amministrativi.

Al momento dell'ammissione all'Ospite e/o a chi lo rappresenta legalmente, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 433 del Codice Civile, verrà chiesto di firmare gli impegni di spesa relativi alle quote di ospitalità rimaste a carico e di tutti gli extra richiesti.

Tutta la modulistica relativa è disponibile presso l'Ufficio Amministrativo.

Art. 12 – Prestazioni sanitarie

Presso la “**RSA Residenza Raffaella**” sono garantite tutte le prestazioni che concorrono al mantenimento delle capacità residue degli Ospiti ovvero al recupero dell'autonomia in relazione alla loro patologia al fine di raggiungere e mantenere il miglior livello possibile di qualità di vita.

Al momento dell'ammissione verrà chiesto all'Ospite o a chi lo rappresenta di fornire dettagliate indicazioni riguardo al Suo stato di salute possibilmente corredate di precedente documentazione clinica o sanitaria.

Le prestazioni di medicina generale sono erogate dal Medico di Medicina Generale, di libera scelta dell'Assistito, mentre le prestazioni di medicina specialistica, farmaceutiche, nonché i materiali e presidi sanitari e di medicazione sono a carico del S.S.N. alle condizioni e con le modalità e le limitazioni previste per la generalità dei cittadini. Tali prestazioni potranno essere erogate anche attraverso i servizi distrettuali ed aziendali dell'Azienda U.S.L. LT – Distretto di Aprilia.

Sono inoltre garantite prestazioni protesiche, odontoiatriche complete e podologiche alle condizioni economiche e con le modalità e nei limiti previsti per la generalità dei cittadini.

Qualora l'Ospite necessitasse di spostamento per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno della R.S.A. sarà cura della “**RSA Residenza Raffaella**”, con oneri a carico dell'Ospite, assicurare il trasporto e l'eventuale assistenza.

L'attività di assistenza medica notturna e festiva è affidata al servizio di guardia medica della “**RSA Residenza Raffaella**”.

In caso di Ospiti provenienti da fuori regione cessa l'assistenza della Azienda U.S.L. di provenienza con la presa in carico da parte della Azienda U.S.L. del Comune in cui l'Ospite è domiciliato.

Le prestazioni specialistiche a carico del S.S.N. sono, di norma, erogate attraverso gli specialisti a rapporto di lavoro dipendente o con essa convenzionati alle condizioni e con le modalità e le limitazioni previste per la generalità dei cittadini.

Per prestazioni non a carico del S.S.N., con oneri a carico dell'Ospite e dietro sua esplicita richiesta, potranno anche essere utilizzati i servizi diagnostici ambulatoriali specialistici attivabili tramite la **“RSA Residenza Raffaella”**.

Art. 13 – Trasferimento per acuzie

In caso di aggravamento delle condizioni cliniche dell'Ospite, il Medico di Medicina Generale, il Medico Responsabile o la Guardia Medica dispongono il trasferimento presso Reparti per acuti tramite Servizio Emergenza 118.

La **“RSA Residenza Raffaella”** in caso di ricovero a carico del S.S.N., su esplicita richiesta scritta dell'Ospite o del familiare di riferimento, manterrà il posto letto per i giorni e con le modalità secondo quanto definito dalla normativa di riferimento.

Durante questi giorni l'Ospite, o chi da lui indicato al momento del ricovero, dovrà continuare a corrispondere le somme previste per l'ospitalità, secondo quanto indicato dalla normativa di riferimento.

A seguito dell'evento acuto specie se con ricovero ospedaliero prolungato e quindi con perdita al diritto di mantenimento del posto letto, potrebbe essere necessaria una nuova visita Valutativa, ai fini di valutare se le condizioni generali siano ancora idonee all'inserimento in una R.S.A. del livello della **“RSA Residenza Raffaella”**.

L'eventuale reingresso dell'Ospite a seguito di perdita al diritto del mantenimento del posto letto potrà avvenire solo facendo nuova richiesta ed iscrizione in lista di attesa, sulla quale sarà riservato diritto di precedenza secondo quanto disposto dalla normativa vigente.

Tutte le valutazioni sanitarie in merito al rientro del Paziente presso la **“RSA Residenza Raffaella”** sono di esclusivo appannaggio dei Servizi appositamente istituiti presso l'Azienda U.S.L. competente.

A tal fine si rimanda a quanto indicato all'art. 4.

Art. 14 – Decessi e camera ardente

La **“RSA Residenza Raffaella”**, per la gestione della camera ardente e per le operazioni di prelievo della salma dal Nucleo di appartenenza alla camera ardente, ha stipulato un accordo con una Società di Onoranze Funebri.

In caso di decesso dell'Ospite presso la **“RSA Residenza Raffaella”**, la salma viene composta, da tale personale esterno, nella camera ardente e ne viene autorizzato il trasporto secondo le leggi vigenti di Polizia mortuaria.

A richiesta dei familiari dell'Ospite defunto, la **“RSA Residenza Raffaella”** può mettere a disposizione la camera ardente fino allo svolgimento delle esequie.

La scelta della Società di Onoranze Funebri per l'esecuzione del servizio funebre è riservata alla discrezionalità dei familiari e l'eventuale affidamento del funerale alla Società Onoranze Funebri alla quale è affidata la cura della camera ardente è una libera scelta della famiglia.

Nulla è dovuto alla **“RSA Residenza Raffaella”** per il servizio prestato dalla Società Onoranze Funebri in quanto la **“RSA Residenza Raffaella”** è estranea alle pattuizioni intercorse tra le parti.

Il Regolamento Interno dei Servizi Funebri è affisso in bacheca ed è disponibile presso l'Ufficio Accettazione.

Art. 15 – Disservizi e reclami

Le eventuali inadempienze o violazioni al presente regolamento od alle leggi vigenti vanno segnalate al Direttore Amministrativo e/o al Medico Responsabile e/o all'Assistente Sociale, che dopo aver verificato quanto esposto risponderanno in forma scritta relazionando al Direttore Sanitario Aziendale.

Non è considerato disservizio la mancata soluzione del problema del singolo Ospite se questa potrebbe recare danno o disservizio per la maggioranza della collettività.

Art. 16 – Rapporto fiduciario

Con l'ingresso presso la **“RSA Residenza Raffaella”** dell'Ospite si instaura un “rapporto di fiducia” tra lo stesso, i Suoi familiari e gli Operatori tutti.

L'Ospite e la famiglia si aspettano di ottenere il miglior servizio possibile alla pari di quanto gli Operatori tutti si aspettano il riconoscimento dell'impegno messo al fine di rendere il servizio nel miglior modo possibile.

L'organizzazione attivata ed attuata dalla **“RSA Residenza Raffaella”**, come sopra meglio descritta, cercherà sempre di produrre il miglior confort ma non si deve mai perdere di vista che la soddisfazione di molti produce a volte l'insoddisfazione di alcuni.

Fatto salvo il principio già precedentemente sancito che tutto il “Sistema organizzazione” gira intorno all'Ospite, non viene trascurata l'eventualità di una insoddisfazione.

Qualora detta eventualità dovesse produrre il venir meno del “rapporto di fiduciario” instauratosi al momento dell'ingresso in Residenza, il Medico Responsabile e la Direzione Aziendale, non potendo in alcun modo gestire una eventuale reiterata mancanza di fiducia e di rispetto nei confronti della Struttura e degli operatori tutti, provvederanno alla dimissione immediata dell'Ospite stesso anche tramite l'intervento dell'Autorità competente per territorio.

Art. 17 – Responsabilità

La **“RSA Residenza Raffaella”** declina ogni responsabilità per danni e/o furti che possono derivare a danno degli oggetti e/o denaro di proprietà degli Ospiti.

Art. 18 – Orario e visite ai pazienti ricoverati

La Direzione Aziendale, di concerto con il Medico Responsabile, dispone l'orario di reparto delle visite dei familiari ai ricoverati; tale orario, sarà esposto all'ingresso della **“RSA Residenza Raffaella”**. Lo stesso sarà comunque sempre subordinato alla normativa nazionale e regionale anche se piu' restrittive.

Tutti i giorni dalle 11 alle 12,30 e da 16 alle 17,30

E' possibile parcheggiare negli spazi segnati all'esterno, nel recinto della struttura, durante le visite fino a capienza. Non è attualmente previsto un biglietto a pagamento per i parcheggi, è tuttavia gradita un'offerta libera per il mantenimento.

Potranno essere concessi permessi speciali al di fuori dell'orario consentito, previa autorizzazione dei preposti secondo quanto indicato al precedente art. 10.

Art. 19 – Assistenza religiosa

Viene garantita l'assistenza religiosa e spirituale.

Qualora richiesto viene comunque favorita anche la presenza di diversi assistenti religiosi a seconda della confessione degli Ospiti.

La direttrice

l'ospite

il congiunto

il garante

Art. 20 – Norma finale

Per tutto ciò che non è espressamente contemplato nel presente Regolamento si fa riferimento alle Leggi ed ai Regolamenti Nazionali e Regionali riguardanti le Residenze Sanitarie Assistenziali e, per quanto di interesse, al Codice Civile.

Art. 21 – Obblighi relativi alla divulgazione del “Regolamento interno”

Il “Regolamento interno” è esposto al pubblico presso gli uffici amministrativi e presso le infermiere dei Nuclei.

Copia dello stesso è fornita agli Ospiti o ai loro familiari al momento dell’ammissione in struttura, che firmano per ricevuta.

Copia del “Regolamento interno” potrà essere richiesta all’Amministrazione, affinché chiunque fosse interessato ne possa prendere visione.

Data _____