Don Carlo

PISTILLI

Residenza Sanitaria Assistenziale

REGOLAMENTO DI SERVIZIO

VERSIONE GIUGNO 2024

INDICE

1. OGGETTO E DIFFUSIONE DEL REGOLAMENTO 4
2. DISPOSIZIONI GENERALI 4
2.1. Caratteristiche della Residenza 4
2.2. Tipologia Ospiti 4
2.3. Finalità ed obiettivi della Residenza 5
2.4. Servizi Offerti 5
2.4.1. Assistenza di tipo tutelare diurna e notturna 5
2.4.2. Assistenza sanitaria medica 5
2.4.3. Assistenza infermieristica 6
2.4.4. Assistenza alla persona 6
2.4.5. Assistenza riabilitativa 6
2.4.6. Attività di terapia occupazionale e animazione 7
2.4.7. Consulenza psicologica 7
2.4.8. Assistenza sociale 7
2.4.9. Fornitura materiale igienico sanitario ed ausili 7
2.4.10. Comfort abitativo ed alberghiero 8
2.4.11. Assistenza religiosa 9
2.5. Servizi extra 9
3. ARTICOLAZIONE DELLA RESIDENZA 10
3.1. Caratteristiche organizzative e strutturali della Residenza 10
4. RUOLI E PROFESSIONI CHE OPERANO ALL' INTERNO 11
4.1. Direttore Sanitario 11
4.2. Direttore di Struttura 12
4.3. Medici 12
4.4. Psicologo 12
4.5. Assistente Sociale 13
4.6. Infermieri Professionali 13
4.7. Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) 13
4.8. Terapisti della riabilitazione 14
4.9. Terapisti occupazionali 14
4.10. Personale amministrativo 14
4.11. Personale ausiliario e alberghiero 14
5. CRITERI E MODALITA' PER L'AMMISSIONE 14
5.1. Accesso in convenzione SSR 14
5.2. Documenti per l'ammissione ed il ricovero 15
5.3. Colloquio preliminare 15
5.4. Contratto 15
5.5. Inserimento 16
6. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DELLA RESIDENZA 16
6.1. Periodo di inserimento 16
6.2. Corredo 16
6.3. Camera e posto letto 16
6.4. Giornata tipo 16
6.5. Parti e servizi comuni 17
6.6. Ingresso e conservazione alimenti 17
6.7. Allontanamento/uscite dalla struttura 17
6.8. Orario di apertura e orario di accesso 18
6.9. Norme generali di comportamento 18

6.10. Diritti e doveri degli Ospiti 18
6.11. Responsabilità civile 19
6.12. Sicurezza e gestione delle emergenze 19
6.13. Elargizioni volontarie 19
7. DIMISSIONI 19
7.1. Dimissione disposta dalla RSA 19
7.2. Dimissione volontaria 20
7.3. Recesso dal contratto 20
8. DECESSO 20
8.1. Assistenza in caso di decesso 20
8.2. Ritiro effetti personali degli Ospiti deceduti 20
9. RETTE 20
9.1. Rette di ospitalità 21
9.2. Spese a carico dell'Ospite 21
9.3. Deposito cauzionale 21
9.4. Morosità 21
10. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE 21
10.1. Libertà di opinione e comunicazione 21
10.2. Rapporti col personale 22
10.3. Ruolo e compiti dei familiari 22
10.4. Segnalazioni, suggerimenti e reclami 22
10.5. Interlocutori, forme di partecipazione, confronti 22
10.6. Comitato di Valutazione 23
11. TUTELA E GESTIONE DEI DATI PERSONALI 23
11.1. Consenso informato 23
12. CASI NON REGOLAMENTATI 24
13. DEROGHE TEMPORANEE 24
14. INFRAZIONE DEL REGOLAMENTO 24
15. VERIFICA DEL REGOLAMENTO 24
16. RINVIO 24
17. CONTATTI 24

1. OGGETTO E DIFFUSIONE DEL REGOLAMENTO

Il presente regolamento della Residenza Sanitaria Assistenziale "Don Carlo Pistilli" (di seguito "*Residenza*".):

a) definisce i caratteri generali della struttura, obiettivi e finalità;
b) definisce la natura della struttura e le modalità di funzionamento;
c) regola il funzionamento della struttura e dei servizi a disposizione degli Ospiti.

Il presente regolamento è pubblicato sul sito della RSA www.rsapistilli.it ed affisso nelle bacheche degli spazi comuni presenti in Residenza.

2. DISPOSIZIONI GENERALI

2.1. Caratteristiche della Residenza

La Residenza si pone come presidio sociosanitario di carattere residenziale. È sita in Campobasso in Via Garibaldi, 13 e dispone complessivamente di n. 68 posti letto così articolati:

- n. 40 posti letto di Unità di Cure Residenziali Estensive (R2): nuclei specializzati per persone non autosufficienti con elevata intensità di tutela sanitaria: cure mediche ed infermieristiche quotidiane, trattamenti di recupero funzionale, somministrazione di terapia endovenosa, nutrizione enterale, nutrizione parenterale, lesioni da decubito profonde, etc. (RSA per anziani);
- n. 28 posti letto di Unità di Cure Residenziali di Mantenimento (R3) nel cui ambito rientrano le strutture tipiche della lungoassistenza per patologie cronicizzate, con cure sanitarie di medicina generale, recupero funzionale per contenere il decadimento, assistenza tutelare ed aiuto alla persona (R.P).

Nel presente regolamento sono indicati tutti i servizi e le modalità di erogazione degli stessi per quanto concerne la R.S.A., qualora non diversamente indicato le stesse notazioni valgono anche per la R.P.
La Residenza garantisce tutti gli spazi necessari per i servizi da offrire alle persone ospitate, compresi gli spazi per la preparazione di pasti e tisane, zone di soggiorno polivalenti, servizi di lavanderia, guardaroba e tutti i servizi essenziali all'assistenza dell'Ospite.
Dispone anche di uno spazio esterno a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari.

2.2. Tipologia Ospiti

Residenza Sanitaria Assistenziale

Accedono alla R.S.A. persone non autosufficienti portatori di patologie croniche a rischio di instabilità clinica. Gli obiettivi assistenziali sono finalizzati a salvaguardare la stabilità clinica ed impedire e/o rallentare il deterioramento ed il decadimento delle funzioni presenti con conseguente limitazione dei ricoveri ospedalieri. Possono accedere alla R.S.A. persone non autosufficienti con età maggiore di 65 anni con:

- Patologie che richiedono elevata tutela sanitaria con continuità assistenziale e presenza infermieristica sulle 24 ore
- Morbilità e rischio di instabilità clinica con problemi che necessitano di un monitoraggio clinico, una o più volte alla settimana ma non quotidiano;
- Condizioni sociali che non consentono la permanenza a domicilio;
- Necessità di assistenza tutelare completa.

La R.S.A. è finalizzata, altresì, 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 assistibili a domicilio, le cui limitazioni fisiche e/o psichiche non consentono di condurre una vita autonoma e le cui patologie non necessitano di ricovero in strutture ospedaliere o nei centri di riabilitazione.

Residenza Protetta

Accedono alla R.P. persone non autosufficienti che hanno esigenza di cure residenziali di mantenimento con cure sanitarie di medicina generale, recupero funzionale per contenere il decadimento, assistenza tutelare ed aiuto alla persona. Gli obiettivi assistenziali sono quelli di fornire supporto sanitario alla prevalente attività socioassistenziale in pazienti con condizioni di salute poco compromesse.

2.3. Finalità ed obiettivi della Residenza

La Residenza opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria.
La finalità è quella di offrire uno spazio di vita piacevole in continuo dialogo con la comunità territoriale di riferimento; un luogo dove gli ospiti possano trovare assistenza nei bisogni quotidiani, nella cura della propria persona e dei propri affetti.
Promuove, altresì, l'integrazione nella realtà socio-culturale cittadina, favorendo, dentro e fuori la residenza, momenti ed occasioni di incontro e solidarietà.
La metodologia di intervento utilizzata, per la cura e l'assistenza, prevede la personalizzazione di ogni attività rivolta a ciascun Ospite. Per ogni persona accolta viene redatto all'ingresso un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) che oltre ad essere il risultato programmatico ed operativo della collaborazione tra le varie figure professionali, è condiviso con l'interessato (se possibile) e con i familiari, allo scopo di raggiungere il mantenimento e/o il miglioramento dello stato di salute dell'anziano.
L'obiettivo è quello di costruire assieme un percorso di cura che gestisca al meglio i bisogni di salute e che al tempo stesso promuova azioni rieducative e riabilitative che valorizzino anche la dimensione psico-affettiva e funzionale, pur nel rispetto dei limiti e della sofferenza che si accompagnano alla cronicità e alla condizione di dipendenza dalle cure "dell'altro".
Accoglie, inoltre, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni o singoli) che la Direzione della Residenza integrerà nei propri programmi di intervento di umanizzazione e socializzazione.

2.4. Servizi Offerti

La Residenza fornisce agli Ospiti ricoverati i servizi elencati di seguito:

2.4.1. Assistenza di tipo tutelare diurna e notturna

E' tesa sia alla cura che alla protezione complessiva della persona e prevede, nelle ventiquattro ore, il controllo delle condizioni psicofisiche, interventi relativi alle posture, mobilizzazione, deambulazione, idratazione ed assistenza ai bisogni fisiologici. L'intervento di cura prevede, fra l'altro, il supporto nei vari momenti della giornata per aiuto nell'igiene personale, nell'alimentazione e nella cura della persona; lo stimolo all'utilizzo delle proprie capacità residue per il mantenimento delle autonomie residue o acquisite con interventi mirati.
Questa attività è svolta da addetti all'assistenza di base che si prendono cura dell'anziano attuando il P.A.I. nel pieno rispetto delle procedure condivise e tenendo conto delle volontà espresse dagli anziani e dai loro familiari o *caregiver*.

2.4.2. Assistenza sanitaria medica

La Residenza dispone di personale medico specialistico interno (Geriatra e Fisiatra), mentre l'assistenza medica di base è garantita tramite il Servizio Sanitario Nazionale. Ciascun Ospite di norma mantiene il proprio medico di fiducia o nel caso può sceglierne uno più vicino alla Residenza. Nell'assistenza sanitaria, infatti, la Residenza non si differenzia da un normale domicilio.
Le prestazioni erogate a favore dell'Ospite comprendono:

- **prestazioni di medicina generale** erogate dal personale medico della Residenza o dal medico di medicina generale convenzionato con la ASREM;
- **prestazioni specialistiche** comprendenti visite specialistiche, prestazioni specialistiche, di diagnostica strumentale e di laboratorio, nonché altre prestazioni specialistiche erogabili dal Servizio Sanitario Regionale ai sensi della normativa vigente e che sono assicurate dall'ASREM mediante specialisti a rapporto di lavoro dipendente;
- **prestazioni farmaceutiche** assicurate con le modalità e nei limiti previsti dalla normativa;
- **prestazioni di sostegno psicologico** agli Ospiti attraverso personale medico Psicologo che concorre alla verifica dell'attuazione del progetto terapeutico individuale.

La Residenza cura il collegamento con i medici di base, fornisce il coordinamento e la programmazione degli

interventi sanitari e, in caso di necessità, attiva il servizio di pronto intervento medico del SSN.
Il medico di medicina generale opera secondo modalità definite da specifici accordi nazionali (ACN) e locali; al di fuori di questi orari l'assistenza medica sarà garantita tramite il servizio di continuità assistenziale (guardia medica) e/o il servizio di emergenza/urgenza dell'ASREM.
La Residenza fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento con i servizi della ASREM.
L'assistenza medica per la R.S.A. e la R.P. differiscono in funzione della diversa natura delle strutture e sono erogate nel rispetto delle previsioni legislative regionali.

2.4.3. Assistenza infermieristica

La Residenza garantisce l'assistenza infermieristica continuativa, diurna e notturna.
L'assistenza infermieristica consiste nel pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico, in collaborazione con il personale di assistenza, in merito alle attività di vita quotidiana dei Residenti. Gli infermieri applicano il piano di cura predisposto dal medico effettuando una corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche ed operano anche in un'ottica di prevenzione.
L'assistenza infermieristica si esplicita attraverso:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- la prevenzione dell'insorgenza di arrossamenti e/o lesioni da decubito e le medicazioni prescritte;
- la corretta alimentazione, anche tramite la gestione della nutrizione enterale e parenterale se necessario e l'idratazione del paziente;
- le procedure per la gestione delle richieste di esami e la corretta gestione dei campioni di laboratorio;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti con particolare attenzione agli Ospiti critici.

L' assistenza infermieristica e tutelare per la R.S.A. e la R.P. differiscono in funzione della diversa natura delle strutture e sono erogate nel rispetto delle previsioni legislative regionali.

2.4.4. Assistenza alla persona

Il servizio di assistenza e cura alla persona si occupa di tutte le attività di vita quotidiana dei Residenti. Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- vestizione;
- bagno assistito;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza;
- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- socializzazione
- monitoraggio e segnalazione;
- protezione e tutela.

2.4.5. Assistenza riabilitativa

Durante il soggiorno l'Ospite gode di interventi di riabilitazione motoria e funzionale di base, finalizzata al mantenimento e/o recupero delle sue capacità motorie, con le modalità previste dalle Leggi vigenti, e precisamente:

- attività di mantenimento funzionale, di mobilizzazione passiva, e attività di riposizionamento posturale, individuali o in piccoli gruppi;
- servizi di riabilitazione post trauma o post ospedaliera erogati su specifica prescrizione me- dica o specialistica, soggetta a rivalutazione al termine del trattamento.

Tutti i servizi di riabilitazione motoria sono effettuati da fisioterapisti in possesso di specifico titolo e, a

seconda degli interventi, vengono validati dal medico curante o specialista.
Il Fisioterapista ha anche il compito di informare, programmare e assistere gli OSS durante le attività di cura, alzata e postura degli Ospiti al fine di rendere efficace i diversi interventi di cura che si sviluppano nelle 24 ore con il piano riabilitativo stabilito nel P.A.I..
Il fisioterapista partecipa in modo attivo all'elaborazione ed attuazione del P.A.I. in équipe con le altre figure professionali e in accordo con l'Ospite ed i suoi familiari.
Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche che a quelle ortopediche.

2.4.6. Attività di terapia occupazionale e animazione

Quotidianamente è attivo il servizio di terapia occupazionale e di animazione garantito da personale qualificato. Il Terapista occupazionale si occupa della rieducazione e recupero delle funzioni di base della vita quotidiana e supporta l'Ospite nel corretto utilizzo degli ausili e nelle attività che era solito effettuare.
Inoltre, ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della persona. Per gli Ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza vengono privilegiate le attività adatte ad innescare processi cognitivi e di orientamento spazio – temporale, affiancando alle cure mediche, le cure dolci non farmacologiche (es. Dolly terapy). Sono previsti momenti socioculturali di aggregazione in collaborazione con altri enti, istituzioni ed associazioni presenti sul territorio (es. Arte terapia, musico-terapia, laboratori).
L'équipe dei Terapisti organizza feste, eventi, passeggiate escursionistiche ed uscite ai quali gli Ospiti possono scegliere liberamente se partecipare.

2.4.7. Consulenza psicologica

Lo Psicologo della RSA concorre all'elaborazione di un piano di accompagnamento individualizzato che favorisce la dimensione sociale e relazionale della persona e che sviluppa, in modo armonico e condiviso, le potenzialità individuali e contestuali del soggetto e dei suoi familiari.
L'intervento psicologico all'interno della Residenza si fonda su un lavoro terapeutico-riabilitativo che si propone di strappare l'Ospite al suo isolamento e di restituirlo, almeno in parte, alla vita sociale e relazionale.
L'intervento psicologico è finalizzato al supporto degli Ospiti e dei familiari.

2.4.8. Assistenza sociale

L'Assistente Sociale supporta la Direzione per le domande d'ingresso attraverso un colloquio conoscitivo con l'interessato (se possibile) e la sua famiglia, al fine di ottenere informazioni sulla situazione della persona.
Svolge attività di segretariato sociale, aiutando chi ne ha necessità nell'adempimento di pratiche amministrative per la richiesta d'invalidità, di contributi comunali ad integrazione della retta (per gli anziani che non hanno familiari), per la presentazione delle istanze per la nomina dell'amministrazione di sostegno, per il cambio di residenza e per il cambio del medico di base, mantenendo rapporti di collaborazione e coordinamento con i servizi sociali comunali del territorio e con gli Uffici Asrem – Cure domiciliari - PUA per tutto ciò che concerne l'aspetto amministrativo relativo alla cura dell'Ospite.
Interagisce con le figure professionali presenti in struttura al fine di definire gli obiettivi del Piano Assistenziale Individuale.
Partecipa al servizio di animazione con il quale promuove attività sempre più rispondenti ai bisogni degli Ospiti.

2.4.9. Fornitura materiale igienico sanitario ed ausili

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita dal Servizio Sanitario Nazionale. Il servizio di riabilitazione e il servizio dei terapisti occupazionali, in collaborazione con il medico Fisiatra della Residenza, individua l'ausilio adeguato e predispone la modulistica necessaria per la fornitura dell'ausilio. Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, rivolgendosi al SSN con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori, etc.). La Residenza dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti ed offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa di accreditamento:

- letti ortopedici;
- materassi e cuscini antidecubito;

- deambulatori;
- carrozzine basculanti;
- ausili per il sollevamento della persona;
- strumenti per la tutela e la protezione dell'Ospite.

2.4.10. Comfort abitativo ed alberghiero

Il comfort abitativo è assicurato da spazi abitativi, sia diurni che notturni, funzionali ed attrezzati per le diverse esigenze della vita quotidiana, arredati con componenti di tipo familiare, adeguati per quantità e tipologia. Le camere, tutte doppie, dispongono di letto elettrico, comodino, armadio, luce notturna, sedia, per ciascun ospite. Inoltre le camere sono dotate di climatizzazione caldo-freddo.
Il comfort alberghiero è costituito dal servizio ristorazione, lavanderia, guardaroba, pulizia e manutenzione dei locali.
Nella residenza sono a disposizione:

a) Servizio ristorazione:

il Servizio ristorazione offre menù vari, equilibrati nei nutrienti, con riguardo ai gusti ed alle esigenze dietetiche degli Ospiti. I pasti sono prodotti nella cucina della residenza, con l'utilizzo di prodotti selezionati e controllati. I menù garantiscono una pluralità di scelte attente alle caratteristiche delle diverse stagioni e ai piatti della tradizione opportunamente rivisitati in base ad aggiornate indicazioni dietetiche. Il menù differisce fra estate ed inverno e ruota su quattro settimane.
Il menù, approvato dalla commissione della ASREM competente in materia, è composto da primi, secondi, contorni, frutta e dolce la domenica. Vengono inoltre garantite diete speciali a seconda delle diverse patologie ed integratori alimentari per gli ospiti affetti da carenze metaboliche, energetiche o masticatorie. In occasione di determinate festività è predisposto un menù speciale comprensivo di antipasto.
I pasti sono serviti nelle seguenti fasce orarie:

- Colazione: tra le 7.00 e le 9.30.
- Pranzo: tra le 12.00 e le 13.00
- Merenda: tra le 15.30 e le 16.30.
- Cena: tra le 18.30 e le 19.30

Gli orari di cui sopra potrebbero subire leggere variazioni di orario in base alle necessità assistenziali degli ospiti ed in funzione delle condizioni climatiche e/o della stagione. Il vitto è servito nelle sale pranzo della Residenza e nel caso in cui il medico di base o il personale infermieristico reputino necessaria la permanenza a letto, il vitto è servito in camera, per il tempo strettamente necessario.

b) Servizio lavanderia e guardaroba

Tale servizio comprende:

- la fornitura, il lavaggio e la sterilizzazione della biancheria da tavola, da letto e da bagno; il cambio avviene a cadenza giornaliera e comunque ogni qual volta se ne ravvisa l'esigenza;
- il lavaggio, stiro e cura dei capi personali, prevedendo un cambio a cadenza giornaliera o a seconda delle diverse esigenze.

E' cura della Residenza personalizzare gli indumenti personali degli Ospiti tramite etichettamento.

c) Servizio pulizie

Il servizio assicura quotidianamente, in fascia oraria mattutina, lavaggio e disinfezione di stanze, bagni e locali comuni, con ripasso pomeridiano nei locali maggiormente utilizzati. Prevede, inoltre, pulizie periodiche straordinarie di tutti i locali della residenza.

d) Servizio manutenzione

Il servizio è organizzato sia con personale interno che con il supporto di ditte esterne; assicura una verifica costante di impianti, ambienti, attrezzature ed arredi della struttura provvedendo a mantenerli efficienti e funzionanti in relazione alle varie esigenze e problematiche che si presentano e nel rispetto del piano di manutenzione.

e) Corrispondenza, comunicazioni telefoniche e internet.

Ogni Ospite può ricevere corrispondenza personale, che gli sarà smistata giornalmente. Può inoltre ricevere

o fare telefonate. In tutta la struttura è disponibile il servizio di Wifi gratuito per tutti Ospiti. Sono a disposizione degli Ospiti telefoni cordless e tablet per la comunicazione con i familiari.

2.4.11. Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa è garantita settimanalmente con la celebrazione della Santa Messa e con la presenza di un Ministro del culto per la recita del rosario. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

2.5. Servizi extra

Sono i servizi che vengono erogati a richiesta dell'Ospite o del garante. I prezzi dei servizi extra cui l'Ospite aderisce sono definiti in apposito prontuario presente in Residenza.
Eventuali variazioni sono comunicate all'Ospite o al caregiver con un preavviso di trenta giorni.

- **Servizio di parrucchiere/barbiere**. Settimanalmente è disponibile il servizio di parrucchiere/barbiere per taglio, piega e necessità particolari, per consentire agli Ospiti di conservare le proprie abitudini e di avere cura della propria persona.
- **Servizio di estetista**. Trattamenti "estetici" di manicure, pedicure, massaggi, sono resi come servizio supplementare prenotabile dagli Ospiti. Il servizio si svolge presso la Sala Bellezza e Benessere attrezzata per i servizi e cura alla persona.
- **Servizio di podologia.** È possibile richiedere l'intervento di un podologo curativo tramite prenotazione presso l'Ufficio Accoglienza. L'intervento è a carico dell'Ospite.
- **Medicinal**i. La Residenza fornisce agli Ospiti medicinali e medicamenti di uso corrente, nonché quelli richiesti dall'emergenza. Fanno carico all'Ospite sia i farmaci dichiarati non gratuiti dal SSN, sia l'onere per tickets. Tutti i medicinali sono custoditi in infermeria e somministrati dagli infermieri della Residenza, secondo quanto indicato dalla scheda terapeutica firmata dal medico. È fatto divieto per gli Ospiti e per i familiari introdurre farmaci e parafarmaci all'interno della Residenza senza che il personale infermieristico ne sia informato, nonché conservarli nelle proprie stanze.
- **Prestazioni specialistiche**. Le prestazioni specialistiche non convenzionante con il SSN sono a carico dell'Ospite e non possono essere assunte dalla Residenza.
- **Servizio di lavanderia** dei capi personali degli Ospiti. È data la possibilità agli Ospiti, di scegliere se usufruirne o meno, provvedendo direttamente all'igiene dei propri capi personali tramite i propri familiari. Tutti i capi gestiti vengono etichettati al fine della loro individualizzazione ed identificazione.
- **Servizio di trasporto e accompagnamento per la fruizione di prestazioni sanitarie esterne alla Residenza.** Per gli Ospiti che necessitano di essere accompagnati all'esterno della Residenza per esigenze particolari (visite specialistiche, esami diagnostici, viste a familiari, partecipazione ad eventi pubblici, ecc), la Residenza organizza il servizio che resta a carico dell'Ospite. Per l'Ospite che ne abbia necessità per acuzie, la Residenza organizza anche il trasporto mediante ambulanza, restano a carico dell'Ospite gli oneri di trasporto.
- **Svolgimento di pratiche burocratiche.** La Residenza può, a richiesta dell'Ospite, curare gli adempimenti per svolgimento di pratiche amministrative relative alla richiesta del riconoscimento di invalidità, al rilascio/rinnovo esenzione del ticket, all'ottenimento della residenza, all'assegnazione del medico di famiglia, rinnovo carta di identità, rinnovo piani terapeutici ecc. Sono a carico dell'Ospite e /o dei suoi familiari gli adempimenti riguardanti altre pratiche relative allo stato civile, all'elettorato, alla posizione previdenziale ed assistenziale, contributi comunali ad integrazione della retta ecc.
- **Servizio di prenotazione riviste, giornali e libri**. All'interno della Residenza sono presenti giornalmente dei quotidiani e delle riviste riservati alla consultazione degli Ospiti nelle aree comuni. Su richiesta dell'Ospite è possibile prenotare l'acquisto di giornali, riviste e libri prenotandoli con un giorno di anticipo.

- **Custodia di valori.** La Residenza non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli Ospiti nelle proprie stanze. In assenza di familiari e qualora le condizioni dell'ospite non lo consentano, si provvederà con gli istituti tutelari previsti dalla legge.

3. ARTICOLAZIONE DELLA RESIDENZA

Ogni piano della Residenza è articolato in nuclei, nell'ambito dei quali viene organizzata un'area abitativa, dimensionata in modo adeguato al numero di posti letto, che garantisce i servizi e gli spazi funzionali alla vita dell'Ospite.
In tale ambito opera una équipe di operatori dimensionata numericamente e professionalmente sulla base delle caratteristiche funzionali omogenee del gruppo utenti residenti nel nucleo stesso, secondo la normativa regionale di settore.

3.1. Caratteristiche organizzative e strutturali della Residenza

Nella Residenza sono presenti n. 3 nuclei di degenza. Ciascun nucleo si configura come unità omogenea.
Dal punto di vista organizzativo-gestionale il nucleo costituisce un centro di responsabilità caratterizzato da:

- omogeneità degli Ospiti che ad esso appartengono rispetto ai bisogni espressi;
- parametrazione e gestione delle risorse professionali ad esso destinate in funzione della omogeneità dei bisogni e conseguenti programmi di intervento previsti;
- definizione di obiettivi di nucleo ed individuali.

Nella Residenza sono individuate ***Aree desinate alla residenzialità; Aree destinate alla valutazione e alle terapie; Aree destinate alla socializzazione; Aree di supporto dei servizi generali.***
Nelle aree destinate alla residenzialità sono presenti:

- Camere di degenza dotate di bagno e Tv
- Sale pranzo - soggiorno TV dotate di arredi adeguati alle esigenze degli Ospiti
- Cucinette/Tisanerie
- Bagni assistiti per assicurare l'igiene e per accudire adeguatamente tutti gli Ospiti
- Servizi igienici attrezzati di ausili per la non autosufficienza
- Locali/Armadi per biancheria pulita
- Locali/depositi per biancheria sporca.
- Attrezzature specifiche ad uso di Ospiti non deambulanti e non autosufficienti.

Nelle aree destinate alla valutazione e alle terapie sono presenti:

- Ambulatori
- Infermerie di piano
- Palestra di riabilitazione
- Locali per fisioterapia

Nelle aree destinate alla socializzazione sono presenti:

- Sale e soggiorni polivalenti che consentano la socializzazione e l'attività creativa
- Angoli bar
- Luogo per il culto
- Locale per servizi all'Ospite (parrucchiera, barbiere, podologo)

Nelle aree di supporto afferenti ai servizi generali sono presenti:

- Reception
- Direzione, uffici amministrativi e accoglienza
- Spogliatoi e servizi igienici per il personale
- Locali cucina e dispensa
- Locali per servizi all'ospite (lavanderia, stireria ecc)

- Depositi per sporco e pulito.
- Locali deposito per attrezzature, sedie a rotelle, materiali di consumo
- Camera mortuaria

4. RUOLI E PROFESSIONI CHE OPERANO ALL' INTERNO

Nel modello organizzativo della Residenza, il Gestore e l'ASREM rappresentano gli interlocutori e soggetti referenti verso l'Ospite e suoi familiari per tutti gli aspetti relativi al funzionamento della Residenza stessa.
Il Comune e l'ASREM esercitano le funzioni di controllo sull'affidamento della gestione complessiva della Residenza.
Operano all'interno della Residenza le seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario
- Direttore di Struttura
- Medici (Fisiatra, Geriatra, MMG, Guardia medica, 118)
- Psicologo
- Assistente sociale
- Infermieri professionali
- Terapisti della riabilitazione
- Terapisti occupazionali
- Operatori socio sanitari e socio assistenziali (OSS e OSA)
- Personale amministrativo
- Personale ausiliario e alberghiero (pulizia, cucina, guardaroba, manutenzioni)

4.1. Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;
- valuta, in collaborazione con il Direttore di Struttura, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- si occupa, insieme con i suoi collaboratori (medici, infermieri, fisioterapisti, psicologi, ecc..), della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla normativa vigente;
- è responsabile del coordinamento dell'équipe multidisciplinare;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti, delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione, del rispetto dei protocolli e delle procedure interne alla RSA, congrue con la normativa vigente.

Il Direttore Sanitario è a disposizione di Ospiti e familiari per tutti gli aspetti concernenti la salute dell'Ospite, previo appuntamento.

4.2. Direttore di Struttura

È la figura che sovraintende alla perfetta integrazione dei servizi presenti in residenza mantenendo un costante rapporto con le figure di riferimento individuate dai soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio all'interno della Residenza. Gestisce i rapporti con l'ASREM, con il Comune ed il territorio di riferimento in un'ottica di collaborazione permanente e di scambio.
Si relaziona con i familiari dell'Ospite o con chi si prende cura dell'anziano (caregiver), relativamente all'inserimento, alla permanenza in residenza ed al raggiungimento degli obiettivi assistenziali prefissati.
Controlla e verifica che i servizi erogati all'interno della residenza siano svolti con diligenza, competenza e nel rispetto degli standard, al fine di garantire la qualità e l'efficienza della residenza rispettando anche i criteri di economicità. Vigila affinché sia rispettata una corretta gestione, organizzazione e funzionamento della Residenza.
Il Direttore di Residenza, in particolare:

- è responsabile dell'organizzazione aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- esercita il controllo sui servizi appaltati;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste, suggerimenti e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto;
- coordina il progetto di accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- è responsabile dell'organizzazione e del controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- è responsabile della stesura e del controllo dei piani di lavoro ed elaborazione dei turni di lavoro;
- esercita la gestione, la supervisione e il coordinamento dei Referenti;
- è responsabile dell'organizzazione e la conduzione della vita nei nuclei;
- è responsabile degli adempimenti richiesti dall'ISTAT e dalle Autorità in ordine ai dati e alle informazioni;
- garantisce la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

Il Direttore della struttura è a disposizione di Ospiti e familiari per tutti gli aspetti concernenti la permanenza nella struttura.

4.3. Medici

Nella Residenza, oltre a personale medico specialistico interno (Geriatra e Fisiatra), sono coinvolti i Medici di Medicina Generale degli Ospiti con funzioni di diagnosi e cura.
Compete ai Medici di base dei singoli Ospiti la responsabilità terapeutica di ciascun assistito, comprese le richieste di farmaci, di esami diagnostici, di visite specialistiche e di ricovero ospedaliero.
Il Direttore Sanitario, insieme agli infermieri della residenza, cura il raccordo fra i vari medici per gli aspetti operativi richiesti dalla convivenza.
Sono effettuate visite specialistiche (cardiologo, neurologo, pneumologo ecc) convenzionate con il SSN.
E' garantita l'assistenza sanitaria notturna e festiva tramite il servizio di continuità assistenziale del distretto (guardia medica, 118).

4.4. Psicologo

Lo Psicologo:

- è responsabile delle attività di riabilitazione psicologica a favore degli Ospiti;
- assolve alle funzioni di gestione e verifica dei programmi riabilitativi a favorire l'orientamento e a compensare le disabilità;

- partecipa alla stesura e attuazione del P.A.I. in équipe con le altre figure professionali;
- collabora alle attività di aiuto e di sostegno dell'Ospite che presenta eventuali problemi e difficoltà inerenti al processo di inserimento;
- cura i contatti e il supporto psicologico dell'Ospite e delle famiglie.

4.5. Assistente Sociale

Tale figura professionale, oltre a garantire l'attività e gli adempimenti derivanti dalla specifica qualifica provvede, coordinata funzionalmente dal Direttore di Struttura:

- assiste gli Ospiti con interventi di natura socio-assistenziale, volti anche alla soluzione di problemi che si evidenziano o nascono in concomitanza con l'ingresso nella struttura;
- partecipa alla stesura e attuazione del P.A.I. in équipe con le altre figure professionali;
- favorisce il migliore utilizzo delle risorse presenti nella struttura e sul territorio;
- cura i rapporti con familiari e con l'ambiente al fine di prevenire l'emarginazione dell'Ospite;
- collabora e promuove l'attività sociale degli Ospiti in relazione ai singoli piani personalizzati di assistenza;
- assolve alle attività di segretariato sociale (richiesta presidi sanitari, istanze per variazioni medico, esenzione ticket, richieste invalidità)
- rinnova i piani terapeutici degli Ospiti.

4.6. Infermieri Professionali

Il personale infermieristico assiste gli Ospiti in modo personalizzato h24 e partecipa all'elaborazione del P.A.I. Le prestazioni sono di alto livello qualitativo e soddisfano tutte le esigenze dell'Ospite.
In particolare, gli infermieri professionali si occupano di:

- somministrazione e/o controllo terapia;
- rilevazione parametri vitali;
- igiene associata a prestazioni infermieristiche;
- medicazione ulcere da decubito/ferite chirurgiche/ulcere trofiche;
- mobilizzazione e prevenzione complicanze allettamento;
- prelievi ematici;
- osservare le condizioni psico-sanitarie degli ospiti ed annotare gli elementi che più di altri possono pregiudicare o favorire lo stato di salute;
- richiedere, per i casi ordinari e urgenti, gli interventi medici e di altro personale a seconda delle esigenze sanitarie, sociali e spirituali degli ospiti;
- custodire le apparecchiature e le dotazioni di nucleo;
- osservare le condizioni e gli stati fisici ed emotivi che provocano importanti ripercussioni sulla salute, dandone comunicazione al Coordinatore Sanitario e, per quanto di competenza alla Responsabile di Residenza
- sorvegliare le attività degli ospiti affinché le stesse si attuino secondo le norme di vita comunitaria prescritte dal presente regolamento;
- partecipare alle riunioni periodiche ed alla ricerca sulle tecniche e sui tempi dell'assistenza.

4.7. Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)

Gli operatori OSS sono le figure professionali direttamente impegnati nell'assistenza diretta agli Ospiti nelle 24 ore.
Sono organizzati per gruppi di lavoro sotto la supervisione del coordinatore degli O.S.S. e del Direttore di Struttura. L'attività degli operatori è definita in programmi di lavoro formulati in base ai P.A.I. degli Ospiti, in considerazione dei bisogni, dei tempi di ciascuno e variano in relazione al modificarsi delle condizioni degli Ospiti.
Tra le principali competenze:

- cura della persona (bagno assistito, vestizione, deambulazione, aiuto in fase di nutrizione)
- supporto all'Ospite favorendone l'autonomia;
- tutela igienico-sanitaria;
- collaborazione con l'infermiere per le cure;
- interventi volti a favorire la vita di relazione e alla socializzazione;
- applicazione dei protocolli operativi e delle procedure condivise con l'équipe multidisciplinare.

4.8. Terapisti della riabilitazione

I Terapisti della Riabilitazione effettuano consulenza, valutazione ed attività sia per le situazioni subacute che per quelle stabilizzate, contribuiscono all'elaborazione di progetti individuali, di gruppo per gli ospiti e si occupano della richiesta degli ausili necessari.
I suddetti professionisti assicurano gli interventi di riabilitazione prescritti dagli Specialisti. Operano per il mantenimento delle capacità residue o forme parziali di recupero dell'ospite, supportano l'impegno di tutti gli operatori in un'azione continua di stimolo delle abilità proprie degli anziani.
Tra le loro competenze figurano:

- partecipazione all'elaborazione del P.A.I.
- riabilitazione ortopedica;
- riabilitazione neurologica;
- rieducazione al cammino;
- mobilizzazione passiva e/o attiva;
- addestramento al corretto uso degli ausili;
- rieducazione respiratoria;
- educazione ai passaggi posturali.

Nel caso in cui il trattamento preveda l'utilizzo di apparecchiature è obbligatoria la prescrizione medica da parte del medico fisiatra.

4.9. Terapisti occupazionali

I Terapisti occupazionali si occupano della rieducazione e recupero delle funzioni di base della vita quotidiana attraverso attività manuali, laboratori specifici ed iniziative occupazionali che abbiano stretto collegamento con le reali necessità ed interessi dell'Ospite. Inoltre svolgono quotidianamente attività di animazione preservando le capacità relazionali e sociali all'interno della struttura.

4.10. Personale amministrativo

Il personale amministrativo si occupa dell'Ospite da un punto di vista amministrativo (contratto, certificazioni, fatturazioni ecc).

4.11. Personale ausiliario e alberghiero

Il personale ausiliario e alberghiero si occupa del servizio ristorazione, lavanderia, guardaroba, pulizia e manutenzione dei locali.

5. CRITERI E MODALITA' PER L'AMMISSIONE

5.1. Accesso in convenzione SSR

I posti letto della Residenza sono convenzionati con il Sistema Sanitario Nazionale.
L'accesso avviene su proposta del Dirigente Medico dell'Unità Operativa Ospedaliera (in caso di paziente in fase di dimissione ospedaliera) oppure su proposta del MMG (per il paziente che proviene dal proprio domicilio) che provvederà a compilare la scheda anamnestica per l'accesso alle cure (Modulo B) inviandola alla PUA del Distretto di residenza dell'Assistito. La scheda determina il grado di non autosufficienza e stabilisce la tipologia del setting assistenziale sulla base anche dei bisogni rilevati.
La PUA, elabora la richiesta, la inoltra alla Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) territorialmente competente per la individuazione del setting assistenziale sulla base dei bisogni rilevati.
L'UVM verifica la presenza delle condizioni di ammissibilità al percorso di cura e di assistenza richiesto,

definisce il setting assistenziale (R2 ed R3) di ogni potenziale Ospite, nonché la durata della permanenza nel relativo setting.
L'UVM identifica la tipologia di Struttura deputata alla presa in carico, verifica la presenza di strutture aziendali o private accreditate in grado di erogare le prestazioni richieste e propone l'ammissione alla Residenza nel rispetto della libera scelta dell'utente/paziente e dei propri familiari.
La Residenza, ricevuta la richiesta di ricovero, verificata la disponibilità del posto letto e accertata la regolarità della documentazione ricevuta, comunica alla Asrem - entro 24h - la disponibilità ad accogliere l'Ospite e la sua presa in carico.
Nel caso in cui non vi sia l'immediata disponibilità del posto letto, la domanda viene inserita nella lista di attesa.
L 'inserimento in RSA avviene sulla base della normativa vigente, dei protocolli operativi e delle intese posti in essere con la ASREM, tenendo conto dei tempi di attesa nella lista delle domande, della gravità ed urgenza del caso e della specificità del bisogno assistenziale.

5.2. Documenti per l'ammissione ed il ricovero

Al momento dell'effettivo inserimento l'Ospite e/o il familiare/caregiver è tenuto a presentare la seguente documentazione:

- documento d'identità valido (originale);
- tessera sanitaria (originale)
- eventuale certificato esenzione ticket (originale);
- attestato di invalidità se presente;
- certificato di residenza o autocertificazione;
- terapia farmacologica in atto;
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc.);
- eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'Azienda Sanitaria;
- fotocopia nomina del Tribunale dell'Amministratore di sostegno/Tutore.

Qualora ci sia un garante per gli aspetti economici, questi dovrà fornire:

- fotocopia carta d'identità;
- fotocopia Codice fiscale;

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare correttamente la presa in carico dell'Ospite sia sotto il profilo sanitario-assistenziale che amministrativo.

5.3. Colloquio preliminare

Prima dell'effettivo ingresso nella struttura, è previsto un colloquio preliminare per definire tempi e modalità dell'inserimento e scambiare tutte le informazioni necessarie per garantire l'adeguata accoglienza ed assistenza al nuovo Ospite. Nel colloquio sono illustrati il funzionamento, le caratteristiche e l'organizzazione degli spazi della Residenza, i servizi offerti, le norme alle quali gli Ospiti e i familiari devono attenersi.
In quella sede all'Ospite (se presente) e ai suoi familiari sono illustrati anche il regolamento e la Carta dei Servizi pubblicati sul sito della RSA www.rsapistilli.it., atti a fornire le informazioni essenziali sulla RSA e le norme di comportamento da tenere.

5.4. Contratto

All'ammissione dell'Ospite segue la firma di un contratto che impegna sia la Residenza a fornire le prestazioni caratterizzanti il servizio indicato, secondo il setting assistenziale di riferimento, sia l'Ospite, e/o il/i suo/i familiare/i di riferimento a rispettarne il contenuto e le norme che regolano la vita della residenza.
Al contratto è allegata l'informativa ed il consenso per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 Reg. (UE) 2016/679, nonché il consenso informato al ricovero.
La sottoscrizione del contratto prevede l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute nel presente Regolamento Interno, nonché nella Carta dei Servizi.

5.5. Inserimento

Dopo l'ammissione formale, il giorno dell'ingresso il nuovo Ospite, qualora le condizioni di salute lo consentano, è accompagnato a conoscere la struttura.
Dopo la prima ambientazione, le varie figure professionali sono presentate al nuovo Ospite.

6. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DELLA RESIDENZA

6.1. Periodo di inserimento

Durante il primo periodo, l'équipe assistenziale si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento. Il medico di struttura impartisce istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre, comunica al responsabile della cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari. Le varie figure professionali predispongono le valutazioni socio-assistenziali necessarie per una adeguata e personalizzata assistenza.

6.2. Corredo

All'atto dell'ingresso nella Residenza l'Ospite deve disporre di un corredo personale la cui consistenza è suggerita dall'ufficio di direzione della Residenza. In ogni caso il corredo personale deve essere sufficiente a garantire una decorosa permanenza nella residenza ed adeguato al ciclo delle stagioni. L'Ospite e/o i familiari obbligati devono provvedere a rinnovarlo quando usurato. Gli indumenti personali verranno personalizzati mediante etichettamento a cura della Residenza.
I capi personali devono essere idonei ad essere sottoposti, senza danni, al lavaggio automatico ed alla stiratura; in caso contrario deve, provvedere direttamente il familiare o caregiver.
La Residenza non assume responsabilità per l'eventuale deterioramento derivante da cause obiettive relative al normale uso.

6.3. Camera e posto letto

Al momento dell'ammissione all'Ospite è assegnato un posto letto in una camera. Per motivate esigenze organizzative o sanitarie la Residenza si riserva altresì il diritto di procedere a successive modifiche dell'iniziale sistemazione, dandone comunicazione a familiari o caregiver.
Le camere sono tutte doppie e sono assegnate dalla Residenza in base alle condizioni psico-fisiche dell'Ospite e dei locali disponibili.
Tutte le camere sono dotate di bagno in camera e di ogni comfort (letto elettrico ad altezza variabile con più snodi, comodino, tavolino, sedia, TV, climatizzazione caldo-freddo, luce notturna).
Ogni camera è munita di sistema di chiamata per le emergenze; è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi ed informatici.
Nel curare l'inserimento del nuovo Ospite ad ognuno è data la possibilità di personalizzare l'ambiente con micro-arredi, fatta salva la verifica da parte dell'ufficio di direzione della Struttura in merito alla compatibilità con le esigenze di sicurezza e con le normative vigenti ed al rispetto delle esigenze altrui.
È fatto divieto di introdurre attrezzature (stufette, phon, abat-jour, frigo ecc), se non previa autorizzazione da parte dell'ufficio di direzione della Struttura.
È fatto divieto di ospitare nella camera, nelle ore notturne, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela ed amicizia con l'Ospite; eventuali eccezioni alla presente disposizione devono essere autorizzate espressamente dall'ufficio di direzione della Struttura.
È consentito al personale di servizio di entrare nella camera per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni.
Nelle camere e nei reparti non è consentito fumare.
È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della Struttura e del Responsabile Sanitario, di effettuare variazioni di camera in caso di incompatibilità tra i residenti, variazioni del quadro clinico dell'Ospite o esigenze organizzative della Residenza.

6.4. Giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.
MATTINA
La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, cui seguono le operazioni d'igiene personale e di

somministrazione della terapia e misurazione dei parametri vitali. Successivamente, nella sala da pranzo è servita la colazione. Per gli Ospiti che lo necessitano la stessa è somministrata nella loro stanza opportunamente assistiti. La mattinata continua con le attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche e con le attività di animazione, socializzazione e di dialogo. Il personale addetto provvede al riordino, alla pulizia degli ambienti, al rigoverno dei letti e al cambio biancheria. Tra le 12 e le 13 è servito il pranzo e al termine, chi lo desidera, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

POMERIGGIO

Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione. A metà pomeriggio è servita la merenda. Successivamente è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni, partecipare alle attività di animazione e ricevere le visite dei familiari.

SERA

Terminata la cena gli Ospiti possono trattenersi nelle sale soggiorno per trascorrere momenti tranquilli di conversazione e di lettura o di condivisione di un programma televisivo. Gli Ospiti che lo desiderano sono accompagnati in camera per le attività di preparazione per il riposo notturno.

6.5. Parti e servizi comuni

L'Ospite ha il diritto di uso delle parti e dei servizi comuni della Residenza, attenendosi alle norme generali di condotta contenute nel presente regolamento e alle regole proprie di ciascun ambiente all'interno della struttura ed ivi esposte.

6.6. Ingresso e conservazione alimenti

Ferma restando la regola generale di divieto di portare cibo da fuori, è permesso che i familiari degli Ospiti possano portare alimenti ai propri cari alle condizioni sotto indicate.

Gli alimenti introdotti nella Residenza devono essere consegnati ad un operatore, il quale provvederà a prenderli in consegna, controllandone la data di scadenza e scriverà il nome e cognome dell'Ospite sulla confezione.

Nel caso in cui l'alimento sia privo di confezione, il familiare deve fornire un contenitore con chiusura ermetica dove riporre l'alimento, accompagnato da scontrino che comprovi data e luogo di acquisto.

A cura degli operatori sulla confezione deve essere riportato il nome e cognome dell'Ospite; data di accettazione e data di scadenza e allegato lo scontrino che comprova la provenienza del prodotto.

Gli alimenti se freschi devono essere consumati nell'arco della giornata; se "a lunga conservazione" devono essere confezionati preferibilmente in porzioni monouso e comunque consumati nell'arco della settimana.

La possibilità di introdurre cibi non confezionati e per i quali non sia possibile rinvenirne la tracciabilità deve essere previamente valutata e concordata con gli operatori.

Ogni cibo portato è custodito in sala pranzo.

L'alimento portato può essere somministrato anche direttamente dal familiare, previa supervisione dell'operatore OSS o Infermiere professionale che, sulla base delle indicazioni sanitarie ricevute dai medici curanti, fornisce indicazione sia sulla modalità di somministrazione (es. tritato oppure aggiunta di addensante) sia sulla legittimità dell'alimento (es. divieto dolci per diabetici)

Nel caso in cui vi siano controindicazioni mediche, l'operatore è autorizzato a vietare la somministrazione.

6.7. Allontanamento/uscite dalla struttura

L'Ospite, se non interdetto con atto del tribunale, è libero di scegliere riguardo alla sua permanenza presso la Struttura, che garantisce assistenza e vigilanza agli Ospiti, ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della libertà personale.

Sono infatti previste prassi di comunicazione e autorizzazione alle uscite, perché necessarie a tutelare la salute degli anziani, e a disciplinare le responsabilità della struttura nella presa in carico/autorizzazione all'uscita degli Ospiti.

L'Ospite gode della massima libertà, può entrare ed uscire liberamente dalla struttura, salvo le limitazioni imposte dal suo stato di salute.

Se l'Ospite è stato riconosciuto non autosufficiente deve essere accompagnato da familiari o da volontari.

In caso di uscita dalla residenza, il familiare o l'accompagnatore autorizzato dell'Ospite non autosufficiente è tenuto ad informare gli operatori del nucleo, firmando un modulo debitamente predisposto ed annotando gli orari al momento dell'uscita e del rientro.

Se il temporaneo allontanamento dalla Struttura dovesse comportare l'assenza all'ora dei pasti, l'Ospite è tenuto a darne preventivo avviso.
Durante l'assenza la Struttura non ha alcuna responsabilità sull'Ospite.

6.8. Orario di apertura e orario di accesso

La Residenza è aperta 24 ore su 24. L'accesso al pubblico per le visite agli Ospiti, è consentito sia nelle ore antimeridiane che pomeridiane, ed è organizzato in modo da non arrecare disturbo nei momenti dedicati all'igiene, all'alimentazione e al riposo degli Ospiti e salvaguardando, il diritto alla riservatezza ed il lavoro degli operatori.
L'accesso consentito tutti i giorni, festivi compresi, varia in base in base al nucleo di degenza.
Gli orari di ingresso sono affissi all'ingresso e sul sito della Residenza, tendenzialmente la mattina dalle 11.00 alle 11.45, il pomeriggio dalle 16.00 alle 18.00.
L'orario di apertura viene stabilito dalla Direzione e può subire modifiche per necessità organizzative e di sicurezza.
Eventuali eccezioni, così come accesso notturno, previa richiesta motivata sono valutate ed autorizzate direttamente dalla Direzione.
L'Area Accoglienza/Amministrazione è a disposizione degli utenti - per informazioni ed ogni altro tipo di richiesta - dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00. Il sabato, la domenica e i giorni festivi gli uffici sono chiusi.
I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata dal personale della struttura. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri, affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori.
Durante la somministrazione dei pasti o nel corso dell'espletamento di altri servizi di cura ed igiene della persona o di somministrazione delle terapie la eventuale presenza di familiari e di visitatori deve armonizzarsi con le esigenze della vita comunitaria e con il rispetto della privacy degli ospiti.

6.9. Norme generali di comportamento

La Residenza Don Carlo Pistilli è una struttura aperta al territorio, alla comunità locale, al volontariato previo rispetto del presente regolamento. Le visite dei familiari e dei visitatori sono consentite sia nelle ore antimeridiane che pomeridiane.
In circostanze particolari, concordate con il Direttore di Struttura, i familiari potranno intrattenersi nella struttura anche al di fuori degli orari generali previsti per il pubblico.
Durante la permanenza in struttura, i visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e della riservatezza degli Ospiti nel loro complesso.
I familiari degli Ospiti, le organizzazioni rappresentative degli utenti e delle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini possono inoltrare alla Direzione Amministrativa e per conoscenza al Direttore di Struttura eventuali osservazioni, segnalazioni di disservizio, opposizioni, denunce o reclami che devono essere sollecitamente esaminati informando gli interessati sull'esito degli stessi non oltre 15 giorni dalla ricezione.

6.10. Diritti e doveri degli Ospiti

L'Ospite ha diritto ad essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della libertà, della dignità della persona, della salvaguardia della privacy, della personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza.
L'Ospite, i loro familiari e/o i loro rappresentanti legali, nonché le persone da esse delegate, hanno diritto, altresì, a ricevere un'informazione comprensibile, continuativamente aggiornata, sul trattamento sanitario effettuato, sui tempi di esecuzione, sui rischi connessi, su eventuali variazioni del programma terapeutico, sulle previsioni di evoluzione del quadro patologico e sui prevedibili tempi di permanenza. Hanno diritto ad individuare tutto il personale della Residenza mediante cartellini di identificazione con nome, cognome e qualifica, nonché ad avanzare alla Direzione Amministrativa e per conoscenza al Direttore di Struttura eventuali osservazioni, segnalazioni di disservizio, suggerimenti, reclami che devono essere sollecitamente esaminati informando gli interessati sull'esito degli stessi non oltre 15 giorni dalla ricezione.
E' vietato disturbare i vicini con apparecchiature elettroacustiche, tenendone il volume alto. I televisori od

altre apparecchiature posti nei soggiorni comuni devono essere manovrati solo dal personale, che si renderà disponibile per l'uso.
Nella zona delle camere ogni Ospite è tenuto ad osservare il massimo silenzio dalle ore 13:30 alle ore 16:00 e dalle ore 21:00 alle ore 6:30.
Gli Ospiti della Residenza possono recarsi all'esterno della struttura sempre ché le condizioni psicofisiche lo consentano, previa autorizzazione e sia assicurato, se necessario, l'accompagnamento da parte dei familiari, amici, conoscenti, obiettori di coscienza e/o volontari ovvero di operatori della RESIDENZA.
Durante l'assenza la Struttura non ha alcuna responsabilità sull'Ospite.
Gli Ospiti hanno diritto di richiedere che venga loro assicurata la presenza del proprio medico di fiducia, il cui accesso alla struttura deve essere in ogni forma favorito.
Devono essere inoltre facilitati i contatti degli Ospiti con familiari ed amici, nel rispetto delle norme generali che regolano l'accesso al pubblico alla RESIDENZA.
L'Ospite è tenuto ad osservare il presente Regolamento, a portare rispetto al personale, a non procurare fastidi o disagi agli altri Ospiti.
Dalla Residenza non può essere asportato alcun genere di materiale. L'Ospite è responsabile di eventuali danni direttamente arrecati agli arredi e alle strutture della Residenza.

6.11. Responsabilità civile

La struttura non si assume alcuna responsabilità di carattere civile o penale, in merito a fatti che possano insorgere a causa di:

- scorretti comportamenti personali degli Ospiti o dei loro visitatori
- per incidenti dovuti alle cose proprie degli Ospiti.

La struttura non si assume alcun tipo di responsabilità civile, penale o assicurativa per furto o incendio per le cose di proprietà degli Ospiti lasciate incustodite.

6.12. Sicurezza e gestione delle emergenze

Per la salvaguardia della sicurezza fisica degli Ospiti, dei lavoratori e dei visitatori nella struttura è stato predisposto il Piano di Sicurezza ed Evacuazione.
Il Piano è affisso nella bacheca all'ingresso principale della struttura e il personale della stessa è a disposizione per informazioni e chiarimenti.

6.13. Elargizioni volontarie

Gli Ospiti, i familiari e familiari, i conoscenti e amici degli Ospiti stessi non sono in alcun modo tenuti ad offrire elargizioni volontarie (mance) agli operatori per l'espletamento del loro lavoro.
Eventuali donazioni o elargizioni potranno essere rivolte esclusivamente alla Direzione Amministrativa dell'Ente gestore che può beneficiarne nei modi e termini previsti dalle norme della Struttura e secondo finalità di interesse generale, anche per la struttura e per gli Ospiti stessi.

7. DIMISSIONI

7.1. Dimissione disposta dalla RSA

La dimissione dell'Ospite disposta dalla RSA può avvenire nei seguenti casi:

- allo scadere del termine previsto nel provvedimento di Valutazione Multidisciplinare dell'Unità Territoriale di Valutazione della ASREM;
- in caso di ricovero Ospedaliero superiore a 7 giorni senza un nuovo provvedimento di Valutazione Multidisciplinare dell'Unità Territoriale di Valutazione della ASREM;
- in caso di ricovero Ospedaliero superiore a 7 giorni e in mancanza di posti letto disponibili nel setting assistenziale in base al nuovo provvedimento di Valutazione Multidisciplinare dell'Unità Territoriale di Valutazione della ASREM;
- in caso di mutamento delle condizioni psico-fisiche che ne hanno determinato l'ammissione, consentendone il ritorno nell'ambito familiare o, in caso di aggravamento, richiedendone il ricovero in una struttura specialistica;
- qualora sopravvenga una situazione, accertata e documentata dal Direttore Sanitario della

Residenza, che renda impossibile la permanenza dell'Ospite in struttura;

- nel caso di lesioni del rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi familiari e gli operatori della Residenza, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio del Direttore della Struttura;
- revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati di salute e/o al consenso allo svolgimento degli atti medici di tutela della salute;
- assenza ingiustificata superiore a 15 giorni;
- recesso dal contratto;
- morosità o mancata accettazione della nuova retta di Ospitalità secondo il setting assistenziale di riferimento.

La Residenza garantisce la continuità assistenziale, rilasciando all'Ospite all'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, una relazione in cui sono evidenziate lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.
La Residenza comunicherà per scritto all'ASREM l'avvenuta dimissione dell'assistito nel termine di 72 ore, indicando la circostanza che ha giustificato la dimissione.

7.2. Dimissione volontaria

Nel caso di dimissione volontaria da parte dell'Ospite e/o suo familiare/cargiver/ Amministratore di sostegno è necessario un preavviso di almeno 15 giorni.
Le dimissioni devono essere concordate con il Direttore di Struttura.
In entrambi i casi il mancato preavviso da diritto alla Struttura di ottenere o trattenere il corrispettivo relativo al periodo di mancato preavviso.

7.3. Recesso dal contratto

È consentito il recesso unilaterale dal contratto da parte del/dei sottoscrittore/i. In tal caso, la volontà dovrà manifestarsi per iscritto con un preavviso di 15 (quindici) giorni.
Il recesso si perfezionerà solo dopo l'avvenuta uscita dell'Ospite dalla Residenza. Fino a quella data i soggetti obbligati saranno tenuti al pagamento dei servizi aggiuntivi e delle spese extra retta.

8. DECESSO

8.1. Assistenza in caso di decesso

In caso di decesso di un Ospite, il Direttore di Struttura, o in alternativa il personale socio-sanitario in servizio, provvede a dare comunicazione al familiare di riferimento.
È compito della famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni.
La struttura mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge, nonché i locali destinati al servizio di camera ardente (camera ardente, sala d'attesa e servizi igienici). I costi relativi al servizio sono indicati nel contratto di degenza.
Tutti gli oneri relativi alla vestizione della salma, alla cerimonia funebre, al trasporto, alla tumulazione o alla cremazione, sono a carico dei familiari e degli eredi dell'Ospite.
Ove il deceduto non abbia familiari o quest'ultimi non diano indicazioni in merito, l'individuazione del servizio di onoranze funebri è effettuata, secondo criteri di economicità, tra le varie imprese di onoranze funebri che agiscono nell'ambito comunale.

8.2. Ritiro effetti personali degli Ospiti deceduti

Tutti gli effetti personali dell'Ospite sono raccolti da un incaricato e devono essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 3 giorni. I familiari devono mettere la direzione nella condizione di poter assegnare gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli effettivi aventi diritto, che abbiano presentato la documentazione necessaria alla loro individuazione.
Nel caso in cui i familiari non provvederanno a quanto sopra, la Struttura declina ogni responsabilità per danni che possano derivare agli stessi.

9. RETTE

9.1. Rette di ospitalità

La retta mensile è stabilita in base al setting assistenziale dell'Ospite, attribuito dall'Unità di Valutazione Territoriale della ASREM con Valutazione Multidimensionale.
Per il **setting assistenziale R2** la retta per le prestazioni sanitarie è al 100 % a carico del Servizio Sanitario Nazionale.
Per il **setting assistenziale R3** la retta per le prestazioni sanitarie è al 50% a carico del Servizio Sanitario Nazionale, ovvero € 28 al giorno (o la maggior somma stabilita dall'amministrazione), l'altro 50% è a carico dell'Ospite/Familiare.
Sono a carico comunque dell'Ospite i seguenti servizi aggiuntivi: servizi alberghieri, disbrigo pratiche burocratiche, attivazione e/o rinnovi di piani terapeutici, timbrature prestazioni sanitarie, telemedicina ecc.
L'Ospite che non riesce a coprire totalmente la quota integrativa con i propri redditi, può chiedere al Comune di residenza, tramite il Servizio Sociale Comunale, un contributo per il pagamento della stessa.
Le rette sono soggette agli adeguamenti previsti dalla normativa Regionale e saranno comunicati tempestivamente dal Direttore di Struttura.

9.2. Spese a carico dell'Ospite

Sono escluse dalla retta e, pertanto, restano a carico dell'Ospite e/o dei familiari/cargiver, le spese relative a:

- acquisto indumenti personali;
- farmaci, medicazioni e integratori dietetici non forniti dall'ASREM e prescritti dal medico curante;
- ticket ed onorari dovuti dall'Ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dalla residenza;
- visite specialistiche non convenzionate con il SSN;
- trasporto ed accompagnamento per visite mediche ed accertamenti;
- materiale di consumo per l'igiene personale dell'Ospite;
- spese per i servizi extra, meglio esplicitati nel paragrafo dedicato del presente regolamento;
- ausili e/o protesi (ad esclusione di quelle a carico del Servizio Sanitario Nazionale);
- utilizzo della camera ardente per un costo di € 200,00 in caso di decesso dell'Ospite in RSA.

9.3. Deposito cauzionale

L'Ospite, ricoverato in regime convenzionato Setting Assistenziale R3, e/o qualsiasi Obbligato in solido al momento dell'ingresso versa un "deposito cauzionale", a titolo di cauzione e garanzia del regolare pagamento dei corrispettivi a qualsiasi titolo dovuti, pari alla quota integrativa dovuta. Il deposito cauzionale verrà restituito al termine della permanenza dell'Ospite nel setting assistenziale R3 o alle dimissioni, a condizioni che non si siano verificate, durante il periodo di ricovero, inadempienze in ordine a quanto dovuto alla Optima e/o eventuali danneggiamenti imputabili all'Ospite.
In caso di inadempimento nel pagamento delle quote integrative del setting R3, sarà consentito alla Optima di trattenere, a scopo di garanzia, l'intero importo della cauzione versata, salvo il recupero delle maggiori somme dovute.
Il deposito è infruttifero di interessi.

9.4. Morosità

In caso di morosità la Residenza può valutare piani di rientro da concordare con gli interessati e/o procedere al recupero del credito tramite le vie legali con addebito delle relative spese.
Può inoltre richiedere il rimborso delle spese di recupero credito, rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.

10.INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

10.1. Libertà di opinione e comunicazione

Nella Struttura è garantita la più ampia libertà di manifestare la propria opinione e sono vietate tutte le forme di coercizione sia dirette che indirette. In luogo ben visibile, è messa a disposizione degli Ospiti una bacheca per affissione di comunicazioni e proposte di interesse generale.

10.2. Rapporti col personale

L'Ospite e i suoi familiari devono intrattenere con il personale addetto, un rapporto di reciproca correttezza, rispetto e comprensione. Non possono essere pretese dal personale della Residenza prestazioni non previste dalle normative interne, né può essere data allo stesso alcuna gratificazione economica o regali di alcun genere.

10.3. Ruolo e compiti dei familiari

Compete ai familiari o caregiver:

- accompagnare l'Ospite, in caso di ricovero presso una struttura ospedaliera, e farsi carico dell'assistenza fino al suo rientro presso la RSA;
- accompagnare l'Ospite presso i presidi sanitari pubblici e privati per eventuali visite specialistiche, visite per il conseguimento di pensioni, esami e controlli clinici;
- esplicare direttamente tutte le pratiche non rientranti nelle attività e nei servizi offerti dalla Residenza.

Quando l'Ospite non abbia familiari o caregiver, le incombenze a questi spettanti rimangono in capo all'Ente Locale.
Le incombenze spettanti ai familiari ovvero agli Enti Locali possono essere espletate dalla Struttura, con oneri a totale carico dei familiari o degli Enti.
Durante la permanenza in struttura i familiari e /o visitatori devono evitare tutto ciò che può arrecare disturbo alla comunità.
Sono tenuti:

- al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e civile convivenza e della riservatezza degli Ospiti nel loro complesso.
- a rispettare le norme generali di condotta contenute nel presente regolamento e le regole proprie di ciascun ambiente all'interno della struttura ed ivi esposte.

Altresì non devono essere di intralcio allo svolgimento delle attività socio-assistenziali, rispettando le indicazioni del personale, in merito a quanto possa avere impatto diretto sulla gestione dell'Ospite.
Nel caso in cui i familiari adottino in modo reiterato comportamenti non idonei o comunque non rispettino le indicazioni del personale della Struttura creando disagio e disturbo, saranno presi i provvedimenti ritenuti dalla Struttura necessari al fine di salvaguardare il benessere dei soggetti ospitati, nonché l'organizzazione del lavoro.

10.4. Segnalazioni, suggerimenti e reclami

Presso la Reception sono disponibili moduli per le segnalazioni, suggerimenti e reclami relativi alla qualità delle prestazioni erogate. Tali moduli potranno essere compilati anche in forma anonima e depositati nell'apposita cassetta presente in Reception.
L'Ospite e/o i suoi familiari che intendono presentare reclamo al fine di segnalare inadempienze, scorrettezze ovvero pretermissione dei regolamenti o comunque dei propri diritti, possono rivolgersi al Direttore di Struttura.
La Direzione, acquisite le notizie ritenute utili, decide sul reclamo e fornisce, entro 60 giorni dal ricevimento, risposta scritta.

10.5. Interlocutori, forme di partecipazione, confronti

La Struttura opera per:

- coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del servizio;
- garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento;
- favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività.

La Struttura favorisce la partecipazione degli Ospiti alla vita sociale, promuovendo ed agevolando incontri con organismi culturali, sociali, ricreativi e religiosi operanti sul territorio distrettuale.
La Struttura opera, inoltre, per sollecitare la cittadinanza ad incontrarsi con gli Ospiti, anche in diverse

occasioni, oltre alle principali festività.
La struttura promuove incontri con le associazioni di volontariato e/o altri Enti e istituzioni interessati al servizio, per programmare le attività comuni, informare dei propri criteri di funzionamento, raccogliere stimoli, proposte e suggerimenti per una migliore qualità del servizio.

10.6. Comitato di Valutazione

Il Comitato di Valutazione della Residenza Don Carlo Pistilli è un organismo di valutazione, controllo e supervisione che misura, con cadenza periodica, le performance e gli aspetti fondamentali dei servizi e delle attività svolte all'interno della struttura, in un'ottica di sicurezza e trasparenza.
Esprime le proprie valutazioni, verificando la coerenza con gli indirizzi preventivamente individuati e la correlazione con le attività svolte, monitorando gli standard di qualità dei servizi di assistenza sanitaria, alberghiera, di Cura e Benessere della persona e la Customer Satisfaction degli Ospiti e dei familiari, al fine di mettere in atto azioni migliorative e correttive dei servizi offerti da Optima sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo.
Il Comitato di valutazione è composto da:

- Direttore Sanitario;
- Due medici specialisti;
- Un referente incaricato dal Comune di Campobasso;
- Un referente incaricato dall'Asrem;
- Un rappresentante dei familiari.

La Struttura per suo conto si impegna a convocare almeno una volta l'anno un'assemblea plenaria a cui possono partecipare i familiari e le associazioni di volontario di settore interessate.

11.TUTELA E GESTIONE DEI DATI PERSONALI

La Residenza Don Carlo Pistilli garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.
La OPTIMA s.r.l. in qualità di soggetto gestore della Residenza Don Carlo Pistilli tratta i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunica le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della stipula del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceve l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, ed è chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano.

11.1. Consenso informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento). L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso. Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/ sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite. Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;

- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura è raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della Residenza ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto. Per peculiari attività di cura od assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte. Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte:

a) informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
b) qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica è indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;
c) qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettua la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.

Il documento relativo al consenso informato è affisso nella bacheca all'ingresso della struttura e a disposizione per consultazioni.

12.CASI NON REGOLAMENTATI

Eventuali casi eccezionali non previsti dal presente Regolamento, saranno sottoposti all'esame del Direttore di Struttura che adotterà i dovuti provvedimenti

13.DEROGHE TEMPORANEE

In caso di emergenza sanitaria o di altri eventi eccezionali, quanto previsto dal presente Regolamento può essere temporaneamente derogato al fine di garantire la salute e sicurezza degli Ospiti e del personale.

14.INFRAZIONE DEL REGOLAMENTO

Qualsiasi infrazione al presente Regolamento verrà sottoposta alla valutazione del Direttore di Struttura che procederà ad adottare gli opportuni provvedimenti individuali.

15.VERIFICA DEL REGOLAMENTO

La Direzione della Struttura si riserva di verificare e revisionare annualmente il regolamento e/o qualora se ne ravvisi la necessità

16. RINVIO

Per tutto quanto non previsto dal presente Regolamento si fa espresso riferimento alla Carta dei Servizi e al contratto stipulato con l'Ospite e/o familiare/caregiver.

CONTATTI

R.S.A. DON CARLO PISTILLI
Via Garibaldi n. 13
86100 Campobasso
Telefono 0874.683011

info@rsapistilli.it
www.rsapistilli.it

OPTIMA s.r.l.
Via Di Montenero, 47/G
66050 San Salvo (CH)