

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA RG01/B

**ISTITUTO SANTA TERESA DEL BAMBINO GESÙ
SUORE OBLATE OSPITALIERE FRANCESCANE
FIRENZE**

REGOLAMENTO

L'Istituto è stato autorizzato al funzionamento in base alla L.R. N°5 del 7 Aprile 1976 (Art.6) con atto autorizzativo provvisorio N° 61 emesso dal Sindaco in data 06/06/1994 e con atto autorizzativo definitivo N° 136 emesso dal Sindaco in data 05/03/2002, ed autorizzazione per l'accoglienza di N° 10 non autosufficienti e n° 28 ospiti autosufficienti. Le norme di accettazione e di convivenza sono contenute nel presente regolamento che deve essere accettato in ogni suo punto, sia dagli ospiti che dai loro garanti. La responsabilità e la direzione dell'Istituto sono della direttrice coadiuvata dalle Suore e dal personale laico. Ad essa devono rivolgersi sia gli ospiti che i parenti per tutte le ragioni inerenti al servizio ed il funzionamento dell'Istituto.

ART. 1

La RSA denominate SANTA TERESA DEL BAMBINO GESU' è una struttura residenziale a carattere comunitario, ad alta integrazione socio-sanitaria dove viene garantita una completa e continua assistenza a persone anziane autosufficienti e non autosufficienti.

La RSA fornisce prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di tipo assistenziale, sanitario, riabilitativo e sociale.

Le finalità dei servizi della struttura sono quelle di evitare l'isolamento e l'emarginazione e favorire l'integrazione sociale dell'ospite, offrire spazi di assistenza socio-sanitaria, riabilitazione, attività di animazione e ricreative, volte anche a sollecitare le azioni quotidiane per la cura di sé e dei rapporti interpersonali per

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA RG01/B

limitare la dipendenza dell'ospite.

L'obiettivo dell'attività è quello di tutelare la dignità e la personalità di ciascun ospite salvaguardando i suoi diritti alla difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali e spirituali; il tutto inteso ad offrire a ciascuno la miglior qualità possibile di vita.

ART. 2

I servizi della RSA sono rivolti a persone di ambo i sessi. Compete ai servizi socio-sanitari territoriali l'accertamento e la valutazione dello stato di salute del soggetto interessato.

ART. 3

Agli ospiti viene garantita la necessaria assistenza secondo le diverse esigenze, assicurando agli stessi la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita all'interno della comunità.

ART. 4

L'ammissione alla Struttura per i non autosufficienti deve essere autorizzata dalla ASL e dalla SdS sulla base di un Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) definito dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) della Zona Distretto di residenza della persona interessata secondo le indicazioni regionali.

La permanenza della persona ospitata presso la Struttura oltre il periodo di accoglienza indicato nell'impegnativa deve essere autorizzata dalla ASL e dalla SdS a seguito di rivalutazione da parte della competente UVM. L'effettivo ingresso in struttura viene concordato nei termini temporali ed organizzativi con la Direzione della stessa, anche in caso di inserimenti urgenti dovuti a situazioni e circostanze di grave ed eccezionale necessità. La Struttura tramite posta elettronica deve dare conferma ai servizi competenti dell'avvenuto ingresso della persona interessata entro un giorno lavorativo dallo stesso. L'ammissione della persona

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA RG01/B

interessata è confermata dall'invio alla Struttura per posta elettronica del PAP e dell'impegnativa amministrativa al pagamento della retta rilasciata dai competenti uffici amministrativi della ASL e della SdS.

L'ammissione per gli autosufficienti avviene in modalità privata o tramite il comune di Firenze.

ART. 5

La Struttura richiederà alla persona ospitata o a chi ne ha la rappresentanza giuridica la sottoscrizione della copia dell'impegnativa per ricevuta e accettazione contenente:

- fotocopia Documento d'identità;
- fotocopia Codice Fiscale;
- tesserino sanitario del Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato del medico curante attestante l'esenzione da malattie infettive e diffusive e lo stato di salute generale;
- certificazione medica che attesti il grado di totale o parziale non autosufficienza dell'ospite.
- tutta la documentazione sanitaria disponibile (cartelline ospedaliere, recenti esami specialistici, referti di radiografie, la terapia in atto a domicilio);
- impegno scritto, da parte dell'interessato o della persona richiedente il ricovero, al versamento della retta di mantenimento e delle ulteriori eventuali spese quali:
 - a. spese mediche non coperte dal S.S.N.;
 - b. ogni eventuale spesa che si dovesse rendere necessaria per la tutela dell'integrità psico-fisica dell'Ospite, compresa l'assistenza temporanea in strutture sanitarie;
- impegno scritto al rispetto delle norme del presente regolamento e di tutte le disposizioni emanate per il buon funzionamento della struttura;

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA RG01/B

- nomi ed indirizzi di familiari o conoscenti ai quali la Direzione possa rivolgersi in caso di necessità;
- consenso al trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi della vigente normativa in materia di “privacy”.

CORRESPONSIONE DELLA RETTA

ART. 6

Per ciascun ospite ammesso deve essere corrisposta la retta giornaliera stabilita dalla struttura in cui l'ospite è inserito è pari ad € 112,66 esente IVA così suddivisa:

- quota sanitaria (corrispettivo sanitario del titolo di acquisto/impegnativa) pari a € 59,10, IVA esente, a carico della ASL di residenza della persona ospitata;
- quota sociale (corrispettivo sociale del titolo di acquisto/impegnativa) pari a € 53,50 IVA esente, a carico della persona ospitata e, in via residuale, della SdS/Comune di residenza della persona ospitata, sotto forma di contributo economico integrativo, ai sensi della vigente normativa nazionale e regionale e dei relativi regolamenti zionali in materia.

Per ciascun ospite autosufficiente in modalità privata la retta giornaliera è di un minimo di € 75,00 ad un massimo di € 90,00 a seconda del grado assistenziale richiesto. Qualora la retta venga pagata dall'interessato direttamente, o per suo conto, da parte di altre persone, l'importo stabilito deve essere versato direttamente presso l'Amministrazione della Struttura o a mezzo bonifico bancario entro il mese di competenza. In ogni caso non è ammesso un ritardo nei pagamenti superiore a mesi 1 (uno).

ART. 7

Trascorso un termine di tolleranza di mesi 1 (uno), qualora la retta non venga corrisposta, la Struttura provvederà a sollecitare i familiari.

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA RG01/B

ART. 8

1. In caso di ricovero ospedaliero la quota sanitaria della retta viene sospesa dal giorno di ricovero ospedaliero della persona ospitata e nuovamente corrisposta dal giorno di reinserimento in struttura. La quota sociale, così come individuata all'art. 6, si intende ridotta al 70% a decorrere dal giorno di uscita. La quota sociale ridotta al 70% è coperta in prima istanza dalla quota stabilita a carico della persona ospitata e, per la parte residuale, dalla SdS. La quota sociale è ripristinata al 100% dal giorno di reinserimento in struttura;
2. in caso di ricovero ospedaliero non superiore a 30 giorni consecutivi è assicurato il mantenimento del posto letto;
3. in caso di ricovero ospedaliero superiore a 30 giorni consecutivi, il servizio amministrativo della Struttura può concordare il mantenimento del posto, previo parere della UVM competente;
4. in caso di assenza per motivi familiari o rientro in famiglia non superiore a 7 giorni consecutivi (anche non previsti dal PAP) o per un periodo superiore, purché previsto dal PAP, ai fini del mantenimento del posto viene riconosciuta la quota sociale ridotta al 70%. che viene coperta in prima istanza dalla quota stabilita a carico della persona ospitata e, per la parte residuale, dalla SdS. La quota sociale è ripristinata al 100% dal giorno di reinserimento in struttura;
5. L'assenza continuativa dalla struttura per un periodo superiore ai 10 giorni mensili non concordati fa decadere l'ospite dal titolo per la permanenza nella stessa, salvo diverso accordo con la Direzione.

ART. 9

La retta può essere modificata in relazione all'accordo contrattuale stipulato tra la Struttura e la Asl di Competenza.

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA RG01/B

ART. 10

La retta dà diritto di godere del vitto, dell'alloggio, del riscaldamento e di tutti i servizi sanitari, assistenziali, riabilitativi e generali predisposti dalla struttura nei termini di legge.

ART. 11

Non sono comprese nella retta di ospitalità le spese sanitarie che esulano dall'assistenza socio-sanitaria fornita dalla struttura. Tali spese sono a carico dell'ospite e dei familiari civilmente obbligati.

Ulteriori servizi non compresi nella retta giornaliera per gli ospiti autosufficienti

- parrucchiere;
- pedicure/manicure;

NORME DI VITA COMUNITARIA

ART. 12

Gli ospiti possono muoversi liberamente all'interno della struttura e ricevere visite nel rispetto delle esigenze degli altri Ospiti e degli orari di vita comune.

L'ospite può assentarsi dalla struttura anche per più giorni, ma deve darne avviso, indicando il recapito ove può essere reperito.

La struttura è sollevata da qualunque responsabilità per danni a cose o persone causati o subiti dagli ospiti quando questi si trovano fuori della struttura.

ART. 13

Al momento dell'ingresso, all'Ospite viene assegnata una camera secondo il criterio della proposta e della scelta fra quelle disponibili tenuto conto delle sue condizioni fisiche e psichiche. Qualora le esigenze di vita comunitaria lo richiedano, può essere disposto dalla Direzione il trasferimento in altra camera, previa informazione dell'ospite o dei suoi familiari/Ads. Le camere verranno assegnate a persone dello stesso sesso.

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA RG01/B

All'atto di ingresso nella struttura, l'Ospite è tenuto a portare con sé un corredo sufficiente di cui poter disporre in qualsiasi momento e deve inoltre provvedere a portare con sé i capi di vestiario personali consoni alla stagione.

La struttura promuove la personalizzazione della camera compatibilmente con la normativa di riferimento; in particolare è consentito all'ospite portare delle fotografie personali, qualche quadro, piccoli oggetti che rappresentano un legame affettivo.

ART. 14

L'Ospite può, nei limiti delle disponibilità e delle esigenze altrui:

- soggiornare liberamente nella camera;
- utilizzare tutti gli spazi comuni interni ed esterni alla struttura.

L'Ospite deve rispettare l'obbligo di non fumare nelle camere e in tutti gli ambienti all'interno della struttura.

Non è consentito agli Ospiti tenere animali presso di loro.

ART. 15

L'Ospite nei limiti delle possibilità personali si deve impegnare ad osservare le fondamentali regole di igiene personale e dell'ambiente nonché a tenere un comportamento rispettoso delle norme relative ad una corretta convivenza.

ART. 16

La struttura mette in atto pratiche per limitare il più possibile rumori molesti, al fine di garantire la tranquillità e serenità necessari ai residenti. A questo obiettivo contribuisce anche il comportamento degli Ospiti, che devono mantenere toni di voce moderati e utilizzare gli apparecchi elettronici (televisione, radio) a volumi non elevati e non negli orari di riposo.

Gli orari consentiti per l'utilizzo degli apparecchi elettronici sono:

Mattina 8,30- 10,00 e 13,00-14,00

Pomeriggio 15,30 – 20,00

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA RG01/B

USCITA DALLA STRUTTURA

ART. 17

La Direzione può allontanare l'Ospite dalla struttura qualora questi tenga un comportamento ed una condotta incompatibile con la vita comunitaria o commetta gravi infrazioni al Regolamento: in tal caso i parenti o la persona Referente sono tenuti a trovare adeguata sistemazione dell'Ospite medesimo.

ART. 18

Le dimissioni dell'ospite possono avvenire nei seguenti casi:

- qualora siano mutate le condizioni psico-fisiche che ne abbiano determinata l'ammissione e siano incompatibili con le regole di vita comunitaria o con la capacità assistenziale della struttura;
- nel caso in cui l'ospite e/o i suoi familiari, o il tutore, decidano volontariamente di rinunciare alla permanenza nella struttura deve essere data comunicazione scritta alla Direzione almeno 15 giorni prima della data di uscita;
- in caso di ricovero dell'ospite in ospedale per tempi prolungati il giorno previsto per il ricovero verrà consegnata la relazione di dimissione contenente diagnosi, cura, sintesi degli interventi terapeutico-riabilitativi in atto e delle sue necessità assistenziali comprensivo del fascicolo delle principali indagini strumentali eseguite;
- per accertata morosità nel pagamento del corrispettivo sociale del titolo d'acquisto a carico dell'assistito con presa in carico da parte dei servizi competenti, comprensiva dei relativi oneri economici, al fine di garantire la continuità assistenziale.
- In caso di dimissione da parte della struttura, le dimissioni avverranno con un preavviso di almeno 15 giorni

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA RG01/B

ART. 19

In caso di decesso dell'Ospite vengono avvisati immediatamente i familiari per i necessari accordi relativi alle onoranze funebri. I parenti ed i conoscenti che hanno sottoscritto la domanda di ammissione dovranno mettere la struttura nelle condizioni di poter assegnare gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli aventi diritto, che abbiano presentato tutta la documentazione necessaria alla loro individuazione.

Le spese funebri sono a carico degli eredi o, nei casi previsti dalla legge, dei Comuni di residenza.

PROCESSO ASSISTENZIALE E DOTAZIONE PROFESSIONALE

ART. 20

Presso la struttura operano le seguenti professionalità:

- infermieri, per lo svolgimento delle prescrizioni terapeutiche e delle attività di assistenza sanitaria;
- personale di animazione;
- fisioterapisti
- operatori socio-sanitari o figure equipollenti.

L'assistenza medica è garantita dal medico di medicina generale dell'Ospite.

L'attività medica viene prestata sia presso l'ambulatorio della struttura sia nelle camere di degenza.

ART. 21

Le indisposizioni dell'Ospite di carattere leggero e di breve durata vengono curate nella struttura.

In caso di malattie acute o contagiose, oppure si rendessero necessarie terapie specialistiche/indagini diagnostiche, l'Ospite su richiesta del medico di medicina generale dovrà essere trasferito in ospedale o comunque collocato in altra struttura.

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA RG01/B

SERVIZI GENERALI

ART. 22

La struttura garantisce i seguenti servizi:

- alloggio in camere da 2 posti letto, camera single e una camera tripla e guardaroba privato, allacciamento televisivo oltre ad arredi e dotazioni strumentali per facilitare l'assistenza agli ospiti;
- uso degli spazi comuni interni (sala televisione, ecc...) ed esterni (giardino verde);
- riscaldamento ed uso di servizi igienici ed acqua corrente calda e fredda;
- possibilità di inviare o ricevere posta (la posta in arrivo viene tempestivamente smistata e consegnata dalla struttura);
- vitto completo nel rispetto della tabella dietetica approvata dal servizio di igiene pubblica e del territorio dell'ASL;
- attività di animazione e socializzazione;
- servizio di parrucchiere e di estetista;
- manutenzione e lavaggio biancheria piana;
- gestione valori con registrazione
- assistenza religiosa.

Il vitto è adeguato ai bisogni dietetici degli Ospiti secondo le prescrizioni del medico.

Il menù giornaliero viene predisposto dalla Direzione, cercando di rispettare il più possibile le esigenze degli Ospiti e servito nella sala da pranzo oppure, in casi di eccezionale impossibilità dell'Ospite ad alzarsi, in camera.

ORARIO E RIENTRO SERALE

ART. 24

All'Ospite è permesso frequentare liberamente tutti gli spazi comunitari e la propria stanza, avendo cura di evitare di arrecare disturbo agli altri Ospiti specialmente nelle

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA RG01/B

ore di riposo e fatto salvo il rispetto dell'orario dei pasti e di pulizia e sanificazione degli ambienti.

Ordinariamente, la Struttura prevede un orario di visita mattiniero dalle ore 10.00 alle ore 12.00 ed uno pomeridiano dalle ore 15.30 alle ore 18.00 salvo diversi accordi con la Direzione e comunque non prima delle ore 9.00, non oltre le ore 18.00, non durante l'orario dei pasti e comunque compatibilmente con le attività di assistenza all'ospite, alla somministrazione delle terapie e pulizia ambiente

ART. 25

I pasti di norma vengono forniti con il seguente orario:

- prima colazione: 8.15
- pranzo: 12.15
- merenda: 16.45
- cena: 18.45

L'Ospite è tenuto a rispettare gli orari dei pasti.

ART. 26

In caso di uscita con la famiglia per una giornata, il rientro serale d'estate si protrae al massimo fino alle 21.00. All'inverno invece il rientro è fissato alle ore 17.30. Sono tuttavia previste deroghe, in relazione alla realizzazione di particolari programmi connessi al progetto individuale di ciascun Ospite, previo accordo con la Direzione.

RAPPORTI CON LA COMUNITÀ LOCALE E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI ALLA VITA DELLA STRUTTURA

ART. 27

La struttura mette in atto tutte quelle iniziative rivolte ad attivare e rinsaldare i rapporti degli Ospiti con la comunità locale, i servizi sociali territoriali e le associazioni di Volontariato, favorendone la partecipazione alla vita della struttura.

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA RG01/B

ART. 28

La struttura favorisce la partecipazione degli Ospiti alla organizzazione ed al buon andamento della struttura stessa. A tale scopo l'Ospite e/o i suoi familiari o la persona Referente possono segnalare alla Direzione inadempienze o il mancato rispetto del presente Regolamento.

Tali segnalazioni possono avvenire verbalmente o tramite la compilazione del modulo segnalazioni e reclami disponibile presso la Direzione stessa. La Direzione provvede a fornire risposta all'utente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

La Direzione accoglierà con interesse ogni suggerimento, stimolo o proposta volti a migliorare la qualità dei servizi dati all'interno della struttura, anche per mezzo di questionari diretti a misurare il grado di soddisfazione per il servizio.

ART. 29

La Struttura favorisce e promuove la partecipazione delle ospiti e dei loro familiari all'organizzazione e alla verifica del buon funzionamento della struttura.

A tale fine è stato costituito un organismo di rappresentanza (Comitato dei parenti e dei familiari), eletto democraticamente in seno alle ospiti, con integrazione di familiari e/o legali rappresentati delle ospiti.

L'organismo di rappresentanza facilita e realizza la partecipazione e la collaborazione delle ospiti e dei loro familiari all'organizzazione della vita comunitaria (orari, menù, attività di animazione, obiettivi di qualità e di miglioramento ecc...) fornisce alla Direzione suggerimenti e proposte per la miglior realizzazione dei programmi e mantiene rapporti coi servizi del territorio, con l'associazionismo ed il volontariato.

Il Comitato ha un suo specifico regolamento che ne prevede ruoli, funzioni e modalità operative.

Gli ospiti e i loro familiari vengono informati dell'esistenza di quest'organismo di tutela dei loro interessi nella fase di accoglienza in struttura.

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA RG01/B

Il gradimento del servizio è costantemente monitorato attraverso l'utilizzo di questionari compilati, in forma anonima, dalle ospiti e dai familiari.

I questionari di gradimento sono oggetto di analisi da parte della Direzione che provvede a dare diffusione dei risultati agli operatori e alle ospiti. L'analisi dei questionari è inoltre oggetto di suggerimenti per la programmazione, in sede di riesame, delle azioni migliorative della qualità del servizio.

MODALITÀ DI TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

ART. 30

Ai sensi della vigente normativa sulla Privacy, la struttura possiede la documentazione nella quale vengono descritti quali dati personali sono trattati al fine di erogare le prestazioni e modalità previste.

Tutti gli interessati possono chiedere di visionare tale documento al fine di essere informati su ogni specifico trattamento.

Nello specifico, la documentazione presente in struttura è la seguente:

1. registro delle presenze giornaliere delle persone accolte;
2. registro delle presenze del personale con l'indicazione dei turni e delle relative mansioni;
3. quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra gli operatori;
4. tabella dietetica (menù specifico o dieta personalizzata);
5. registro delle terapie individuali;
6. diario delle attività quotidiane strutturate;
7. registro degli ausili in dotazione;
8. autorizzazione al funzionamento;
9. documentazione inerente Vigili del fuoco, ascensori, rifiuti speciali, adempimenti urbanistici, adempimenti privacy.

La documentazione ai punti 2, 3 e 5 viene tenuta presso gli uffici amministrativi e

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA RG01/B

viene conservata per 10 anni nell'archivio cartaceo e informatico della struttura.

La documentazione ai punti 1, 4, 6 e 7 viene tenuta presso l'ambulatorio infermieristico. Tale documentazione socio sanitaria è conservata nell'archivio cartaceo della struttura per 5 anni dopo l'uscita dell'ospite, e poi trasferita nell'archivio storico.

La documentazione ai punti 8 e 9 viene tenuta in Direzione e conservata per i tempi previsti dalla normativa nazionale e regionale.

La Direzione è responsabile della custodia della documentazione clinica e amministrativa archiviata.

DISPOSIZIONI FINALI

ART. 31

Per tutto quanto non è previsto dal presente Regolamento interno si rimanda alle disposizioni previste dalla normativa Nazionale e Regionale vigente in materia.

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA RG01/B

FIRMA PER PRESA VISIONE

DATA	NOME	COGNOME	FIRMA