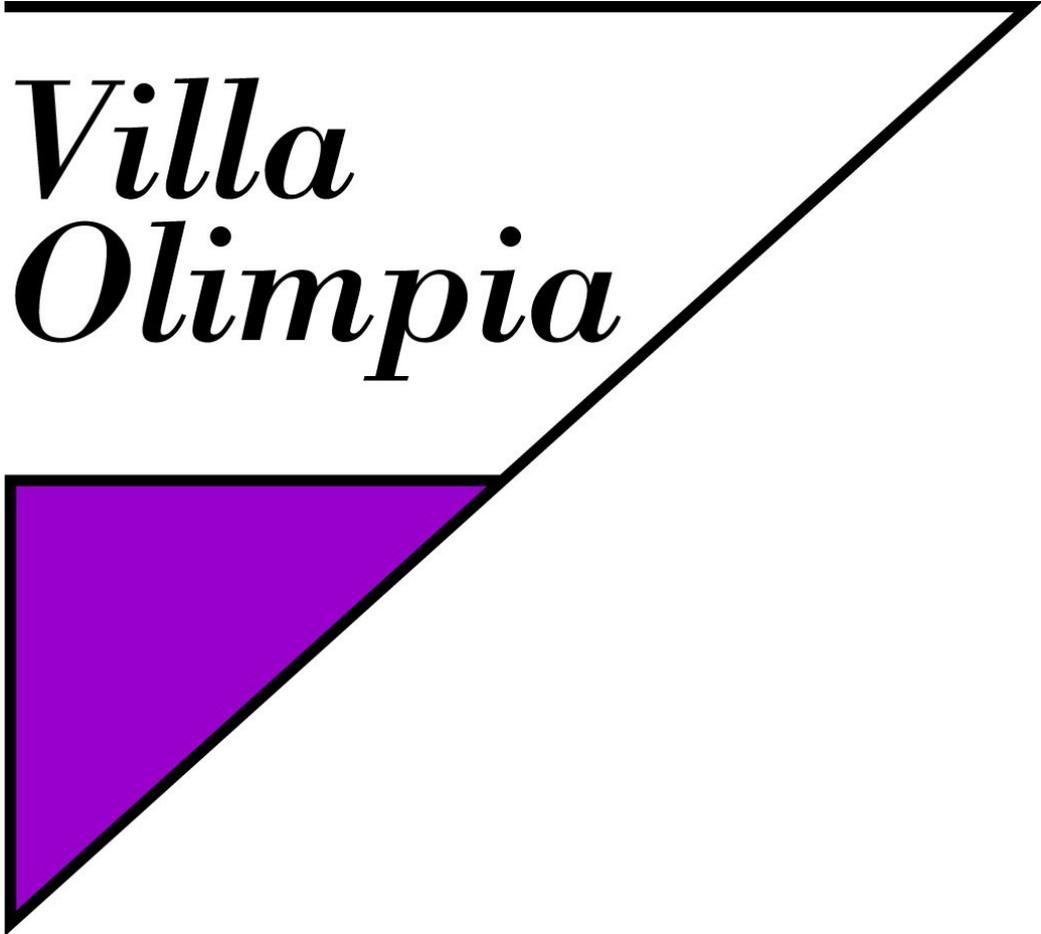


## Residenza per la Terza Età

### REGOLAMENTO INTERNO



*Villa  
Olimpia*

## Sommario

FINALITÀ E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA .....	3
NORME RELATIVE ALLA VITA COMUNITARIA.....	5
MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE .....	7
SERVIZI FORNITI AGLI OSPITI .....	8
CORRESPONSIONE DELLA RETTA E CONSERVAZIONE DEL POSTO .....	9
ORARIO DEI PASTI E RIENTRO SERALE .....	11
RAPPORTI CON LA COMUNITÀ LOCALE E CON I PARENTI E PARTECIPAZIONE ALLA VITA COMUNITARIA.....	11
CONSERVAZIONE DOCUMENTI .....	12
DISPOSIZIONI FINALI.....	12

## FINALITÀ E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

### Art: 1

La Residenza per Anziani ed Inabili Villa Olimpia è una struttura residenziale, Modulo Base, finalizzata a fornire ospitalità diurna e notturna ad anziani non autosufficienti per i quali non sia possibile la permanenza nel proprio domicilio.

### Art: 2

La Residenza garantisce agli Ospiti, come più diffusamente descritto nella Carta dei Servizi, un elevato livello di assistenza, con lo scopo di mantenerne il più possibile attive le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali e per prevenire ulteriori perdite di autonomia.

### Art: 3

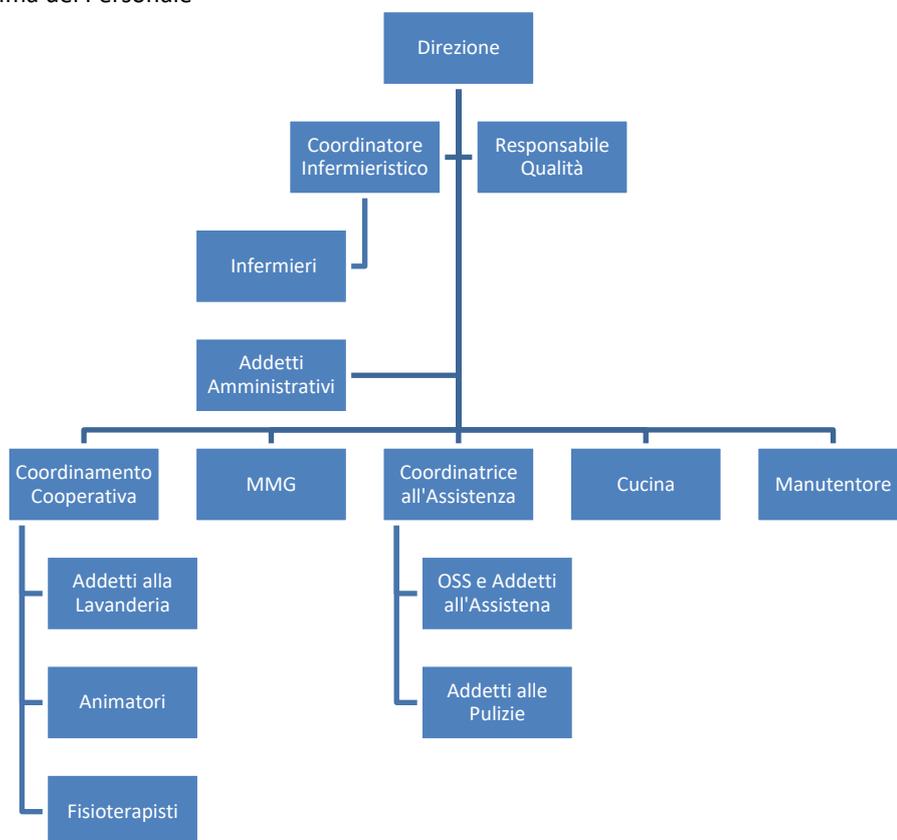
La Residenza, per le proprie caratteristiche organizzative, è impegnata a far sì che si mantengano attivi i rapporti che l'Ospite ha al momento dell'ingresso in struttura, siano essi riferiti ai familiari, ai parenti e alle eventuali amicizie, favorendo momenti di incontro e di relazione. Il tutto sempre nel rispetto della privacy e di eventuali orari di passo.

### Art: 4

Per il raggiungimento di queste finalità la struttura organizzerà i propri interventi ed i propri servizi non su prestazioni prestabili, ma su obiettivi personalizzati che soddisfino l'Ospite non solo come portatore di bisogni ma anche come portatore di risorse e di motivazioni a vivere.

### Art: 5

Organigramma del Personale



**Il turno operativo, conforme ai parametri previsti dalle norme vigenti, è a disposizione degli organi competenti.**

## **Funzioni-gramma**

### Direttore

In base all'articolo 6 del Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della Legge Regionale n.41 del 25 Febbraio 2005, approvato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale 3+26 Marzo 2008, n.15/R il Direttore:

- È l'interlocutore ed il punto di riferimento per familiari, assistiti e per i servizi sociosanitari
- Favorisce insieme al Coordinatore della Cooperativa "SESTRA", al Coordinatore Infermieristico e al Responsabile della Qualità, il coordinamento, la pianificazione, l'organizzazione ed il controllo delle attività della struttura;
- Cura l'attuazione dei piani individualizzati e garantire la qualità dell'assistenza e il benessere dei soggetti accolti;
- Favorisce il lavoro di gruppo e la formazione del Personale;

Inoltre si occupa di:

- Raccogliere informazioni sulle Leggi e sulle Norme Nazionali e Regionali relative ai problemi gestionali;
- Curare l'applicazione di Leggi e Norme;
- Mantenere i rapporti con la Commissione di Controllo e Vigilanza sulle strutture;
- Programmare e verificare la manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura;
- Curare i rapporti con i fornitori;
- Curare i rapporti con il commercialista che tiene la contabilità;
- Curare i rapporti con il consulente del lavoro per la gestione burocratica del Personale (buste paga);
- Definire e di conseguenza fare rispettare l'organigramma della struttura;
- Gestire i rapporti sindacali;
- Programmare e gestire i rapporti con il territorio in particolare con i distretti socio-sanitari;
- Risolvere il possibile contenzioso nel pagamento delle rette;
- Predisporre il contratto con il cliente o con i suoi familiari;
- Verificare le varie impegnative degli enti pubblici (Comune o Azienda sanitaria) per il singolo cliente;
- Fare rispettare il regolamento interno della struttura;
- Occuparsi della corretta applicazione del DLGS 626/94 e della L. 155/97.

### Responsabile del Sistema Qualità

Interagendo con le funzioni del Direttore, del Coordinatore Infermieristico, della Cooperativa, degli Operatori, dei Fornitori, dei Clienti e degli interlocutori istituzionali, garantisce il corretto funzionamento del sistema finalizzato alla massima soddisfazione dell'Ospite.

Il Responsabile del Sistema gestione Qualità si occupa di:

- Verificare tutte le fasi dell'attività aziendale per garantire il rispetto dei Requisiti specificati nella Carta dei Servizi;
- Inviare annualmente gli Indicatori;
- Promuovere la diffusione delle informazioni sulla Qualità a tutto il Personale interessato;
- Coordinare le attività di verifica ispettiva e le relative azioni correttive;
- Garantire la sorveglianza del Sistema e l'aggiornamento costante della Carta dei Servizi;
- predisporre la documentazione sulla politica per la qualità e sugli obiettivi che la struttura deve e vuole raggiungere;
- Raccogliere osservazioni e suggerimenti operativi;
- Favorire la formazione del Personale.

### Addetti Amministrativi

Eseguono le pratiche amministrative e comunicazioni ordinarie relative alla sezione amministrativa.

### Coordinatore Infermieristico

- Valutazione quotidiana della qualità del servizio offerto dalla Cooperativa da riferire sempre al Responsabile della Qualità e alla Direzione;
- Collaborare con la Direzione, il Coordinatore della Cooperativa, ed il Medico di Medicina Generale, di libera scelta, per l'attuazione del Piano Assistenziale Personalizzato dell'ospite garantendo l'esecuzione delle prestazioni previste;
- Tiene e verifica le certificazioni, registrazioni e documentazioni di carattere infermieristico e clinico per quanto di competenza;
- Coordina insieme al Coordinatore della Cooperativa e i suoi collaboratori i servizi e le prestazioni erogate;
- Promuove e valuta la qualità dell'assistenza infermieristica e dell'assistenza alla persona;
- Tutela i diritti degli Ospiti;

- Collabora con il Responsabile del Controllo di Gestione per la Qualità, per la stesura dei Piani di lavoro per la Qualità e della Carta dei Servizi;
- Programmare e gestire le uscite dell'Ospite all'esterno della struttura per visite mediche, di controllo, specialistiche.
- Selezione e valutazione di eventuale Personale infermieristico da assumere;

#### Infermiere

- Gestione dei farmaci della terapia prescritta dal MMG;
- Eseguire interventi infermieristici;
- Comunicare all'Ospite o chi lo rappresenta eventuali problematiche sanitarie riscontrate;
- Rapportarsi col MMG;
- Effettuare la sorveglianza sanitaria contattando gli idonei servizi in caso di necessità;

#### Coordinatrice all'Assistenza

Collabora in equipe con il Coordinatore Infermieristico, il Direttore e il Responsabile della Qualità per organizzare le attività quotidiane in RSA relative all'assistenza alla persona, somministrazione pasti e pulizie degli ambienti.

Tiene inoltre i rapporti di comunicazione con i Parenti o rappresentanti degli Ospiti.

#### Cooperativa

Gestisce in appalto, il servizio di fisioterapia, animazione e la lavanderia interna. Si relaziona quotidianamente con la Direzione ed il Coordinatore Infermieristico e all'Assistenza. Piani e Programmi di lavoro sono a disposizione degli organi di vigilanza.

- Coordinamento Cooperativa: organizzare i servizi di Fisioterapia, Animazione, secondo disposizioni vigenti in materia e in accordo con la Direzione. Rapportarsi con i parenti in caso di problematiche;
- Fisioterapisti: garantire l'assistenza fisioterapica secondo indicazioni mediche o secondo piani personalizzati ad ogni Ospite;
- Animatori: gestire e effettuare le attività ludico-ricreative secondo programmazione necessità dei singoli Ospiti;
- Personale addetto alla Lavanderia: eseguire il lavaggio e riconsegna dei capi secondo specifica procedura;

#### MMG

I Medici di Medicina generale, convenzionati con il SSN, scelti dagli assistiti, come previsto dalla normativa regionale, sono responsabili della presa in carico e del percorso assistenziale. Sono responsabili di tutti gli aspetti medici e sanitari inerenti all'Ospite.

#### Cucina

Villa Olimpia gestisce internamente e direttamente il servizio di ristorazione con produzione di cibi cotti, caldi e freddi per la somministrazione agli ospiti di entrambe le Residenze seguendo il Programma di Autocontrollo secondo HACCP. Il personale addetto alla cucina, dislocata a Villa Santa Monica, prepara giornalmente i pasti seguendo anche le indicazioni mediche di eventuali diete.

### NORME RELATIVE ALLA VITA COMUNITARIA

#### Art: 6

Al momento dell'ingresso nella struttura all'Ospite viene assegnata una camera secondo il criterio della proposta e della scelta fra quelle disponibili. Qualora esigenze di vita comunitaria o esigenze di ordine sanitarie lo richiedano, può essere disposto dalla Direzione il trasferimento in altra camera, previa informazione dei familiari.

#### Art: 7

Per le sistemazioni in camera doppia, è la Direzione assieme al Coordinamento Infermieristico e Assistenziale, nei limiti delle disponibilità e di necessità organizzative della RSA, ad assegnare agli Ospiti la collocazione nelle camere. In caso di problematiche relative alla convivenza, la RSA effettuerà un tentativo di cambio camera. Se il cambio di camera NON risolvesse la problematica di convivenza, l'Ospite dovrà essere sistemato in camera singola con l'addebito della differenza economica descritta nella Carta Dei Servizi. Ai coniugi e ai fratelli è riservata di norma una camera comune se richiesta.

Compatibilmente con le esigenze della struttura, l'Ospite può personalizzare la camera con oggetti personali (foto, piccoli quadri) previa autorizzazione della Direzione e del compagno/a di camera.

La Residenza, anche atteso il fatto che le porte delle camere devono rimanere prive di chiusura a chiave per consentire, in qualunque momento, l'accesso del Personale, non risponde per lo smarrimento e/o furto degli oggetti, personali e non, portati dagli Ospiti nella Struttura, ivi compresi le protesi e/o gli ausili dai medesimi utilizzati.

La RSA mette a disposizione una cassaforte munita di modulistica di carico e scarico fruibile presso gli uffici amministrativi. **È possibile richiedere una copia del registro di carico e scarico della cassaforte ad ogni operazione effettuata.**

È fatto divieto di tenere fornelli elettrici o a gas e più in generale tutti quegli oggetti che necessitano, per essere usati, di un'alimentazione a gas, o che comunque, secondo la Direzione, possano arrecare rischi e/o pregiudizi alla incolumità degli Ospiti, o della Struttura. L'Ospite può utilizzare tutti i servizi e gli spazi comuni interni ed esterni alla struttura (salvo eventuali disposizioni di isolamento). La Direzione declina comunque ogni responsabilità per i danni che l'Ospite, anche munito di carrozzina o deambulatore, dovesse procurare a sé stesso, ovvero agli altri, nel corso della fruizione dei suddetti spazi comuni interni ed esterni alla Struttura.

#### Art: 8

L'Ospite, nei limiti delle possibilità personali, si impegna ad osservare le fondamentali regole di igiene personale e dell'ambiente, nonché a tenere un comportamento rispettoso delle norme relative ad una corretta convivenza. L'Ospite si impegna altresì a rispettare tutte quelle norme che la Direzione dispone per il corretto andamento sia della vita comunitaria all'interno della struttura, sia per il corretto uso degli ambienti e delle cose a loro disposizione. Si precisa che tutti gli ausili di cui l'Ospite dovesse necessitare (carrozze, deambulatori, fasce di sicurezza, ecc.) sono strettamente personali. La misura e la tipologia degli stessi dovranno essere preventivamente concordati con la Direzione. Gli stessi potranno essere eventualmente forniti temporaneamente dalla struttura compatibilmente con la disponibilità di magazzino di questa ultima.

#### Art: 9

L'Ospite deve rispettare l'obbligo di non fumare nelle camere e negli ambienti posti all'interno della struttura, nonché laddove né è fatto esplicito divieto per evidenti ragioni di sicurezza. Qualora il Personale constati il mancato rispetto di quanto sopra indicato, verranno attivate le autorità competenti. Qualora la non osservanza del divieto arrechi danno alla struttura o agli Ospiti, saranno valutate opportune conseguenze anche in relazione al Codice Civile e Penale. Nel caso in cui un Ospite fumi all'interno della Residenza (camere, spazi comuni...) verranno allertate le autorità competenti. Per gli Ospiti che non rispettano tale norma, occorrerà che sigarette e accendini vengano consegnati al personale che provvederà a fornirli all'Ospite su richiesta.

#### Art: 10

L'Ospite fuori dalla camera, è tenuto ad indossare abiti consoni. (No camicie da notte, pigiami o vestaglie). È fortemente sconsigliato l'uso di pantaloncini corti per garantire protezione agli arti inferiori durante gli spostamenti. Per prevenire eventuali cadute, si consiglia di indossare calzature chiuse. È compito del parente o di chi rappresenta legalmente l'Ospite di procurare il vestiario idoneo secondo necessità.

L'Ospite ha l'obbligo di non lavare oggetti di qualsiasi genere, compresa la biancheria, nei lavandini dei bagni. Inoltre è assolutamente vietato, tenere vasi ed altri oggetti di qualsiasi genere, sui parapetti delle terrazze e i davanzali delle finestre, nonché stendere biancheria. Non è altresì consentito tenere animali.

#### Art: 11

La Direzione può richiedere la dimissione dell'Ospite o l'intervento delle Autorità qualora quest'ultimo tenga un comportamento ed una condotta incompatibili con la vita comunitaria e commetta gravi infrazioni al regolamento interno della struttura. In tal caso i parenti o la persona referente sono tenuti all'immediato allontanamento dell'Ospite dalla struttura entro e non oltre sette giorni dalla comunicazione del recesso da parte della Direzione. Restano ferme le penali indicate nell'Art.25 in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite.

#### Art: 12.1

Per motivi organizzativi può essere interdetto l'accesso alle Aree Comuni o a specifiche zone della RSA. L'accesso alla palestra è comunque vietato in assenza del Fisioterapista. Si declina ogni Responsabilità derivante dall'utilizzo di Aree interdette all'accesso.

#### Art: 12

È fatto divieto a tutti gli Ospiti di detenere oggetti taglienti, pungenti o che possono creare un danno anche ad altri Ospiti se utilizzati in modo scorretto. (A titolo esplicativo ma non esaustivo: Armi, Forbici, Coltelli, Coltellini Svizzeri, Aghi... )

#### Art: 13.1

Non è consentito introdurre alimenti privi di: Scontrino parlante con evidenza della data di acquisto, riferimento al prodotto acquistato, chiara indicazione del rivenditore/produttore e lista degli allergeni del prodotto introdotto. In ogni caso gli alimenti introdotti devono essere mostrati al personale in turno che verificherà la correttezza secondo quanto indicato nel presente documento. Non è altresì consentito a Visitatori, Parenti, Amministratori di Sostegno o a qualsiasi altra figura non alle dipendenze della RSA o della Cooperativa somministrare alimenti e/o bevande di qualsiasi tipo agli Ospiti. Non si risponde di danni provocati da alimenti non preparati dalla RSA e/o non somministrati dal personale autorizzato.

#### Art: 13.2

La Direzione non ostacola alcun credo religioso. È disponibile presso gli Uffici Amministrativi il modello di comunicazione esercizio pratica religiosa (ANZ.RSA.RG16 All1).

### MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

#### Art: 13

La domanda di ammissione compilata dall'interessato, da un suo familiare o da chi lo rappresenta legalmente, nonché dal medico curante del futuro Ospite, e corredata dalla necessaria documentazione deve essere indirizzata alla Direzione che provvede a collocarla nella lista cronologica della struttura. Al momento della deliberazione dell'ammissione da parte della Direzione viene consegnata sia alla persona per la quale si chiede l'Ospitalità, sia a chi eventualmente presenti la domanda, copia del presente regolamento, che dovrà essere sottoscritto per presa visione ed accettazione dall'Ospite o da chi lo rappresenta legalmente, ovvero da chi ha compilato la domanda di ammissione.

#### Art: 14

Le ammissioni, che saranno subordinate al giudizio insindacabile del Geriatra o del Coordinatore Infermieristico della Casa di Riposo, possono essere a tempo indeterminato o determinato.

#### Art: 15

Prima dell'ammissione, devono essere sempre sottoscritti da parte dell'Ospite o da altra persona appositamente individuata (ADS, procuratore...): l'impegno al pagamento della retta o della parte di quota dovuta, la modulistica relativa alla Privacy, la Carta dei Servizi, il presente Regolamento, richiesta di eventuali servizi extra individuali a pagamento e un Promemoria con indicazione degli effetti personali, dei documenti e dei riferimenti della struttura. Detta persona sarà tenuta al rispetto, ovvero dovrà adoperarsi affinché l'Ospite provveda al rispetto delle norme previste nel presente regolamento e delle disposizioni della Direzione.

In assenza di suddetta modulistica debitamente compilata e firmata, l'ammissione NON può avvenire.

#### Art: 16

Le dimissioni, oltre che per recesso da parte dell'Ospite, per scadenza del rapporto o per decesso, potranno avvenire, sulla sorta di determinazione insindacabile della Direzione, ovvero qualora gravi ragioni di salute determinino la necessità del ricovero dell'Ospite stesso presso una struttura sanitaria.

Al momento delle dimissioni e/o cessazione del rapporto fra l'Ospite e la struttura, l'Ospite o chi ha sottoscritto il documento di ammissione, può richiedere entro 7 gg dalla dimissione (tramite mail all'indirizzo mail@villasantamonica.it):

- eventuali oggetti personali;
- oggetti depositati presso la cassaforte;
- farmaci;
- referti medici o specialistici non consegnati al momento della dimissione.

Trascorsi 7 gg. dalla dimissione, l'Ospite e/o la persona che ha sottoscritto il documento di ammissione, nulla possono pretendere dalla struttura a nessun titolo.

Inoltre l'Ospite, i parenti o i legali rappresentati dell'Ospite devono far fronte al pagamento degli eventuali residui di retta secondo i medesimi tempi di pagamento indicati all'articolo 23.1. La stanza occupata dovrà essere liberata da persone e cose entro le h. 12.00 e quindi prima del pranzo. Diversamente sarà dovuta la retta anche per il giorno di dimissione dell'Ospite.

Il Soggiorno non può essere inferiore a 15 gg. Se il soggiorno dovesse risultare inferiore ai 15 giorni, per recesso dell'Ospite, sarà comunque dovuta l'intera retta privata per quindici giorni.

Per gli Ospiti con Profilo Pubblico (con quota sanitaria approvata):

- in caso di soggiorno per periodo determinato la retta sarà dovuta per l'intero periodo indicato nel documento di ammissione anche nell'ipotesi di rilascio anticipato dell'alloggio. Dal momento che per i giorni NON goduti il corrispettivo di parte sanitaria NON viene erogato alla RSA, i giorni NON goduti dovranno essere corrisposti con la retta privata pattuita al momento dell'ingresso (Documento da sottoscrivere al momento dell'Ammissione);
- in caso di soggiorno per periodo indeterminato, il recesso da parte dell'Ospite o chi lo rappresenta dovrà essere comunicato almeno 15 giorni prima del giorno dell'abbandono dell'alloggio. In caso di abbandono dell'alloggio prima dei 15 gg. sopra citati, dovrà essere corrisposta la retta privata pattuita al momento dell'ingresso

(Documento da sottoscrivere al momento dell'Ammissione) per ogni giorno di "Mancato Preavviso". Il tutto poiché NON verrà erogato il Corrispettivo di Parte Sanitaria dalla USL.

Per gli Ospiti con Profilo Privato:

- in caso di soggiorno per periodo determinato la retta sarà dovuta per l'intero periodo indicato nel documento di ammissione anche nell'ipotesi di rilascio anticipato dell'alloggio.
- in caso di soggiorno per periodo indeterminato, il recesso da parte dell'Ospite dovrà essere comunicato almeno 15 giorni prima del giorno dell'abbandono dell'alloggio. In caso di abbandono dell'alloggio prima dei 15 gg. sopra citati, dovrà essere corrisposta la retta privata pattuita al momento dell'ingresso (Documento da sottoscrivere al momento dell'Ammissione) per ogni giorno di "Mancato Preavviso".

In caso di Ospite a carico della Azienda Sanitaria: La dimissione deve essere concordata con i servizi competenti coinvolgendo nella decisione l'interessato stesso o il suo legale rappresentante, in particolare al verificarsi dei seguenti casi:

- a) Variazione dello stato di salute dell'assistito certificato dall'UVM che determini la necessità di diversa tipologia di ricovero;
- b) Manifestata grave e perdurante incompatibilità dell'assistito o dei suoi familiari con l'ambiente della residenza e/o con gli altri assistiti;
- c) Accertata morosità nel pagamento del corrispettivo del titolo di acquisto.

In mancanza di Accordo, la Direzione comunicherà la data di dimissione all'Ospite, a chi lo rappresenta e ai servizi territoriali almeno 15 gg prima della dimissione.

Eventuali referti medici devono essere richiesti e ritirati entro 7gg. Non siamo tenuti alla conservazione della documentazione medica (Referti di prestazioni sanitarie, copie esami ematici o di laboratorio...). Eventuali richieste presentate dopo 7 gg. dalla fine del rapporto intercorso con la RSA, non saranno accettate.

### SERVIZI FORNITI AGLI OSPITI

#### Art: 17

I servizi forniti ai Sig.ri Ospiti sono illustrati nella Carta dei Servizi consultabile nella sua ultima versione sul sito internet delle RSA. La Carta dei Servizi viene consegnata all'Ospite o a chi lo rappresenta legalmente al momento della stipula del contratto precedentemente all'ammissione dell'Ospite.

#### Art: 18

Il Menù stagionale, redatto da un professionista e approvato dalla USL di competenza, è adeguato ai bisogni dietetici degli Ospiti secondo le preferenze ed il gusto e le eventuali prescrizioni del medico. Il menù giornaliero viene predisposto dalla Direzione e reso noto tutte le mattine, mediante esposizione in bacheca.

Come già specificato nell'articolo 13.1 del presente regolamento, è severamente vietato portare cibo all'interno della Struttura salvo quanto indicato nell'articolo 13.1.

#### Art: 19

Gli Ospiti potranno usufruire di tutte le prestazioni sanitarie presenti nel territorio e proprie del Servizio Sanitario Nazionale. Ciascun Ospite sceglie liberamente il proprio medico curante. Quest'ultimo ha la responsabilità sanitaria dell'Ospite ed il parente è invitato a farvi riferimento per avere tutte le notizie sullo stato salute del proprio congiunto o assistito. La Direzione non si assume nessuna responsabilità riguardo alle scelte del medico curante, per le possibili conseguenze dannose che potrebbero derivare agli Ospiti dall'uso di farmaci e medicinali non prescritti dal medico curante, e/o non somministrati dal Personale incaricato dalla struttura.

Eventuali riferimenti di specialisti pubblici, assistenti sociali o altre figure esterne alla RSA a cui può essere necessario far riferimento, devono essere comunicate dall'Ospite o da chi lo rappresenta tramite mail (mail@villaolimpia.fi.it).

#### Art: 20.1

È compito dell'Ospite o di chi lo rappresenta informare entro 24H la RSA in caso di effettuazione di cambio medico. È infatti obbligatorio fornire alla RSA la copia del documento rilasciato dalla USL a seguito del Cambio Medico.

#### Art: 20.2

Per l'elaborazione del PAI, il Parente, Amministratore di Sostegno o alta figura di riferimento, viene convocato dalla RSA per consentire la partecipazione. È obbligo del Parente o ADS rispondere alla convocazione in modo da favorire il lavoro del Team Multidisciplinare.

#### Art: 20

È compito del parente o del Cliente, al momento della consegna di Eventuali Ausili (cuscini antidecubito, stampelle, bastoni, carrozzine, ecc..) di proprietà dell'Ospite, produrre la documentazione necessaria a certificare la consegna della merce (Bolle di consegna). Una copia di detta documentazione deve essere consegnata al personale della RSA. La RSA non si assume responsabilità sullo smarrimento di Ausili sprovvisti della documentazione di consegna. È compito del Parente o del Cliente produrre la documentazione relativa a certificazioni relative alla merce suddetta.

#### Art: 21 Lavanderia Interna

La RSA si avvale di un servizio di Lavanderia interna, in appalto, utilizzando attrezzature e macchinari professionali. I metodi di lavaggio e i prodotti utilizzati seguono le direttive regionali per la sanificazione e disinfezione di tutti i capi trattati dal servizio in oggetto.

A tutti gli Ospiti è garantito il lavaggio della biancheria piana (Lenzuola, Asciugamani, Tovaglie e Tovaglioli), la biancheria intima e i pigiama. Poiché il lavaggio avviene tramite utilizzo di macchinari professionali e programmi pre-impostati da tecnici specializzati sia per la parte relativa alle temperature sia per la parte relativa all'utilizzo di detersivi o sanificanti, NON ci assumiamo alcuna responsabilità su eventuali danneggiamenti di abiti o biancheria di proprietà dell'Ospite.

Relativamente agli Ospiti che NON aderiscono al servizio di lavanderia interno:

- Poiché il lavaggio viene effettuato all'esterno della RSA, non siamo responsabili dello smarrimento del Vestiario e non saranno quindi accettati reclami o altro tipo di rimesse su eventuali abiti smarriti o rovinati dal lavaggio;
- Occorre riconsegnare gli abiti puliti unitamente allo scontrino rilasciato dalla lavanderia professionale che ha effettuato il lavaggio;
- In caso che gli abiti dell'Ospite siano sporchi di materiale maleodorante o a rischio infettivo e quindi NON possano attendere il ritiro da parte del Cliente per ovvi motivi igienici, verranno lavati tramite il servizio di lavanderia interna addebitando il costo di € 3.00 a Capo;

Al momento dell'Ammissione tutti gli indumenti dei Sig.ri Ospiti vengono muniti di un'apposita etichetta termoadesiva per consentire l'identificazione del capo. Eventuali nuovi abiti DEVONO essere consegnati al Personale in un apposito contenitore (valigia, sacco, scatola...) con chiara evidenza del nome dell'Ospite. Il tutto per consentire l'applicazione dell'etichetta identificativa. Il lavaggio di abiti provenienti da strutture esterne (Ospedali, altre RSA, ...) ha un costo forfettario di € 40.

Poiché le RSA sono strutture di natura pubblica e quindi prive di una verifica degli accessi, la RSA non si assume responsabilità sull'eventuale smarrimento di indumenti. Non saranno accettate richieste di risarcimento o indennizzo di alcun tipo per lo smarrimento di indumenti.

L'etichettatura oltre l'ottantesimo (80°) capo ha un costo forfettario di € 40.00.

#### Art: 22.1

In caso di Isolamenti da contatto o funzionali, prescritti da un Medico o in via preventiva dalla RSA, qualora l'Ospite NON rispetti le prescrizioni relative all'isolamento, verranno allertate le Autorità.

### CORRESPONSIONE DELLA RETTA E CONSERVAZIONE DEL POSTO

#### Art: 22

La Direzione come da normativa USL, richiede un deposito cauzione NON fruttifero di interessi stabilito in base alla tipologia di soggiorno. Tale somma varia tra clienti privati e pubblici. Il suddetto deposito sarà trattenuto dalla Casa di Riposo nei seguenti casi:

- In caso in cui l'Ospite od i soggetti responsabili, non provvedano a liberare dagli effetti personali la camera occupata entro i 7 giorni successivi alla dimissione;
- Fino al saldo della retta dovuta;
- In caso di mancata ammissione a seguito della prenotazione del posto (eccetto casi di forza maggiore quali decesso, ricovero in Pronto Soccorso o in una struttura ospedaliera con un maggior livello di cura);

Per i clienti privati (Profilo Privato): La Direzione stabilisce la retta mensile a carico dell'Ospite. Suddetta retta può essere modificata in relazione ed in proporzione ad eventuali aumenti dei costi (del personale, dei generi alimentari e degli altri prodotti e servizi necessari per la cura dell'Ospite), per servizi o prestazioni aggiuntive introdotte nell'organizzazione della

struttura o richiesti dall'Ospite, nonché in caso di mutamento delle condizioni dell'Ospite; in questo caso la Direzione preavviserà l'Ospite degli eventuali aumenti almeno 30 (trenta) giorni prima dell'applicazione della nuova retta mensile.

Per le prestazioni a favore di assistiti non autosufficienti (Profilo Pubblico), la struttura riceve un corrispettivo composto da una quota sanitaria a carico dell'azienda USL e da una quota sociale in tutto o in parte a carico dell'assistito, secondo quanto stabilito dai regolamenti zonali in materia di compartecipazione ai costi delle prestazioni sociosanitarie. Il corrispettivo di parte sanitaria:

- Il corrispettivo di parte sanitaria del titolo di acquisto: € 59.10 al giorno. (Delibera n.1132 del 25-09-2023).
- Il corrispettivo di parte sociale del titolo di acquisto: € 53.50 al giorno, a carico del comune di residenza dell'assistito, al lordo della compartecipazione dello stesso.

La quota sociale determinata dalla struttura è pari a € 68.00 al giorno, così come indicata nel portale regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (Portale RSA). L'eventuale richiesta di sistemazione in camera singola, genererà un ulteriore costo di € 22.00 al giorno.

L'eventuale differenza tra la quota sociale giornaliera determinata dalla struttura e l'importo del titolo di acquisto a carico del comune di residenza dell'assistito, al lordo della compartecipazione dello stesso è a carico dell'assistito.

Non saranno richieste anticipazioni sulla eventuale quota della retta a carico del Fondo Sanitario o del Comune. Il mancato pagamento di una sola mensilità determina la risoluzione del rapporto di ospitalità.

L'Ospite che gode di un contributo temporaneo, se non sopraggiungono eventuali proroghe, può continuare la permanenza in struttura (previa disponibilità) con una tipologia di retta privata.

Il pagamento delle fatture emesse può avvenire tramite: Bonifico Bancario, Assegno Bancario, Carte Elettroniche e in contanti nei limiti previsti dalla Normativa.

#### Art: 23.1

Il pagamento delle fatture emesse dalla RSA, deve essere effettuato entro 5 (cinque) giorni dalla data di emissione della fattura.

Per tutti gli Ospiti amministrati da un Amministratore di Sostegno e per gli Ospiti privi di un garante esterno verrà richiesto il pagamento anticipato della mensilità. L'eventuale periodo non goduto verrà restituito a fine rapporto. L'ammissione NON potrà avvenire fino al versamento della caparra e/o della mensilità anticipata.

#### Art: 23.2

La retta di degenza a carico dell'Ospite (profilo pubblico o privato) può essere modificata dalla RSA.

La struttura darà comunicazione della modifica all'Ospite o a chi lo rappresenta, tramite lettera inviata agli indirizzi email forniti alla RSA.

#### Art: 23

In caso di brevi assenze per motivi familiari (uscite temporanee giornaliere o pluri-giornaliere), eventuali soggiorni climatici non superiori a 15 (quindici) giorni, sempre autorizzati dalla Direzione, e per ricoveri ospedalieri non superiori a 30 (trenta) giorni, è assicurato il mantenimento del posto.

Gli ospiti con quota sanitaria a carico della USL e senza contributi da parte di enti convenzionati dovranno corrispondere, nei casi previsti dal paragrafo precedente del presente articolo, la retta privata stabilita e concordata con la Direzione al momento dell'ammissione e riportata nel "Documento da Sottoscrivere per l'Ammissione".

Gli ospiti non autosufficienti, che non usufruiscono della quota sanitaria, dovranno corrispondere una quota giornaliera ridotta del 30%, per assenze superiori a 30 (trenta) giorni. La retta giornaliera resta invariata per periodi inferiori.

#### Art: 24

Nei casi di lungodegenza, ove il periodo di permanenza presso la Struttura non è definito, sia l'Ospite che la Direzione hanno la possibilità e il diritto di recedere dal rapporto di ospitalità con preavviso di 15 (Quindici) giorni, esclusi i casi di risoluzione del rapporto di ospitalità come previsti dal presente regolamento interno. Tale diritto potrà essere esercitato tramite comunicazione scritta, datata e firmata. L'inosservanza di tale termine implica la corresponsione di un indennizzo pari ad un importo non inferiore alla cifra corrispondente ad una mensilità. I giorni di "mancato preavviso" non goduti in RSA verranno conteggiati con la retta Privata definita dalla struttura al momento dell'ammissione. In tutti i casi, se non in presenza di accordi diversi, il periodo minimo di degenza è di giorni 15 (quindici).

#### Art: 25.1

Le fatture per i periodi di degenza saranno intestate al fruitore della prestazione. Verrà applicata l'IVA se richiesta dalla normativa. Le fatture in originale con eventuali allegati e marca da bollo sono ritirabili presso gli uffici amministrativi in orari di apertura.

### ORARIO DEI PASTI E RIENTRO SERALE

#### Art: 25

L'Ospite all'interno della struttura gode della massima libertà, salvo le limitazioni imposte dalle regole della vita comunitaria e dallo stato della propria salute. La Ns. Residenza è una struttura completamente aperta priva di qualsiasi potestà costrittiva nei confronti degli Ospiti. L'Ospite può infatti entrare ed uscire ad ogni ora, previa comunicazione o segnalazione scritta alla Direzione (Vedi Art. 28). Gli orari di accesso ai reparti ed alle camere da parte di Parenti e Visitatori sono dalle ore 09.30 alle ore 11.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00. Per evidenti motivi di privacy l'accesso alle camere può essere sospeso in ogni momento per prestare assistenza agli Ospiti nel rispetto della privacy. L'accesso ai rimanenti locali di soggiorno è consentito dalle 09.00 alle 19.00 (ad eccezione degli Orari di somministrazione dei Pasti).

Le visite devono essere condotte nelle apposite sale comuni o all'interno delle camere nel caso di Ospiti allettati. Nei corridoi e nei disimpegni non è consentito sostare per consentire agli Ospiti e al personale di muoversi liberamente.

Le visite di animali di affezione sono possibili in specifiche zone previo accordo con la Direzione della RSA. All'esterno della struttura possono avvenire liberamente purché non rechino fastidio ad altri Ospiti. In ogni caso, il proprietario dell'Animale è responsabile delle azioni dell'animale stesso e dovrà quindi attenersi alle istruzioni degli Operatori.

#### Art: 26

I pasti di norma vengono così forniti:

- a) la prima colazione viene servita in camera;
- b) il pranzo viene servito nell'apposita sala-pranzo alle ore 12.00 circa, escluso casi particolari nei quali può essere servito in camera;
- c) la cena viene servita nell'apposita sala-pranzo alle ore 18.00 circa, escluso casi particolari nei quali può essere servita in camera;

#### Art: 27

In caso di uscite autonome dell'Ospite, o uscite accompagnate da Parenti o Terzi Autorizzati (ADS...), è obbligatorio avvisare la Direzione per iscritto. È richiesto comunque un preavviso di almeno 4 gg. lavorativi per poter organizzare al meglio l'uscita dell'Ospite. La richiesta, deve essere recapitata in Direzione per iscritto o inviata tramite mail all'indirizzo: mail@villaolimpia.fi.it. Non verranno accettate rimostranze per la mancata predisposizione di quanto necessario all'uscita (Farmaci, Indumenti o Effetti personali) nei casi in cui la richiesta di uscita temporanea non venga effettuata nei tempi sopra indicati.

La RSA non fornisce supporto per l'ingresso o l'uscita dal mezzo di trasporto qualora NON sia prenotato dalla RSA stessa.

### RAPPORTI CON LA COMUNITÀ LOCALE E CON I PARENTI E PARTECIPAZIONE ALLA VITA COMUNITARIA

#### Art: 28

La Direzione si impegna a mettere in atto tutte le iniziative rivolte ad attivare i rapporti con la comunità in cui opera la struttura e con i parenti degli Ospiti.

Nell'organizzazione della vita comunitaria, viene garantita agli Ospiti la possibilità di partecipare alle varie iniziative ricreative e di intrattenimento, nonché quelle di carattere culturale e sociale previste dalla Direzione all'interno della struttura e di quelle eventualmente organizzate dalle varie associazioni presenti nel territorio.

#### Art: 29

Allorché l'Ospite della struttura usufruisca della temporanea assistenza di personale esterno (es. badante, personale sanitario esterno alla struttura, fisioterapisti, parrucchieri, ecc.) e/o di familiari, la Residenza declina qualsiasi responsabilità per i danni che dovessero derivare all'Ospite dall'assistenza prestata dai soggetti a quest'ultima estranei. Occorre sempre informare per iscritto la Direzione di eventuali terzi a cui verrà obbligatoriamente richiesta la firma di una liberatoria di responsabilità. In caso di prestazioni erogate da professionisti esterni, il Professionista dovrà presentare alla Direzione evidenza dei documenti obbligatori previsti per la mansione erogata (Es. Iscrizione all'Albo di appartenenza, Assicurazione, Attestati di qualifica professionale...).

**CONSERVAZIONE DOCUMENTI**

**Art: 30**

Di seguito riportiamo le tempistiche di conservazione della documentazione:

- Fatture emesse (senza allegati): 10 Anni dalla data di emissione della fattura;
- Allegati alle fatture emesse: 1 mese dall'emissione della fattura;
- Cartella Personale dell'Ospite (ex. Regolamento 2/R Regione Toscana): 1 Anno dalla Dimissione dell'Ospite;
- Documentazione Sanitaria (Referti, Esami Strumentali o di Laboratorio...): 7 gg dalla Dimissione dell'Ospite;
- Altra documentazione non specificata: 7 gg dalla Dimissione;

**La Cartella Medica è in possesso e di proprietà del Medico di Base che ha o aveva in carico l'Ospite.**

**DISPOSIZIONI FINALI**

**Art: 31**

Per tutto quanto non è previsto dal presente regolamento interno si rimanda alle disposizioni previste dalla normativa nazionale e regionale in materia. Per gli Ospiti che usufruiscono di posti convenzionati con i vari Enti valgono ai fini del presente regolamento interno le prescrizioni previste dalle specifiche convenzioni che regolano i rapporti della residenza Villa S. Monica con i rispettivi Enti.

**Art: 32**

Il presente Regolamento Interno può subire modifiche unilaterali per rispettare eventuali nuove direttive. Il Regolamento Interno aggiornato è sempre esposto nella bacheca della Residenza e pubblicato sul sito internet della RSA.

Bagno a Ripoli, li \_\_\_\_\_

L'Ospite o la Persona che ne chiede l'ammissione

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c, dichiaro di sottoscrivere, per espressa approvazione ed accettazione, le disposizioni contenute nei seguenti articoli del presente Regolamento: Art. 7 (spostamento di camera per motivi organizzativi); Art. 8 (esclusione responsabilità della Residenza per smarrimento e/o furto di oggetti dell'Ospite); Art. 10 (Consegna delle Sigarette e Accendini); Art.12 (facoltà di recesso della Direzione in caso di comportamenti dell'Ospite incompatibili con la vita comunitaria); Art.12.1 (esclusione responsabilità per l'utilizzo di aree interdette all'accesso); Art. 13.1 ( esclusione responsabilità per alimenti non preparati o non somministrati dalla RSA o da personale non autorizzato); Art. 14,15 e 16(modalità di ammissione); Art. 17 (Dimissioni e penali in caso di dimissioni non conformi al presente documento); Art. 20 (esclusione di responsabilità sulle scelte del MMG e sull'assunzione di farmaci non prescritti dal MMG); Art.21 (esclusione di responsabilità in caso di smarrimento di ausili non corredati della documentazione di consegna); Art.22 (esclusione di responsabilità in caso di smarrimento o danneggiamento di abiti); Art. 23, 23.1, 23.2, 24, 25 (corresponsione retta, deposito non fruttifero, eventuale modificazione della retta, risoluzione del rapporto per mancato pagamento retta, penali per dimissioni non conformi al presente regolamento, facoltà di risoluzione del contratto); Art. 26 ( esclusione di responsabilità per danni creati da animali d'affezione in visita); Art 30 (esclusione responsabilità in caso di esecuzione di attività da parte di professionisti esterni contattati dai clienti);

Bagno a Ripoli, li \_\_\_\_\_

L'Ospite o la Persona che ne chiede l'ammissione

Numero	Data Revisione e Pubblicazione	Data di Entrata in Vigore	Autore della Revisione	Autorizzazione alla Pubblicazione
<b>1</b>	18/01/2021	01/02/2021	Responsabile della Qualità	La Direzione
<b>2</b>	18/11/2022	01/12/2022	Responsabile della Qualità	La Direzione
<b>3</b>	09/10/2023	16/10/2023	Responsabile della Qualità	La Direzione vedi riunione del 21/12/2023
<b>4</b>	10/02/2025	01/03/2025	Responsabile della Qualità	La Direzione vedi riunione del 10/02/2025