



## REGOLAMENTO INTERNO

Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità  
delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa  
CASA DI RIPOSO "GINO INCONTRI"

ANZ.RSA.RG01.I01  
Rev. 8  
del 10 aprile 2024

PROVINCIA ITALIANA DELLA CONGREGAZIONE DELLE SUORE DI CARITA' DELLE SANTE BARTOLOMEA  
CAPITANIO E VINCENZA GEROSA



### CASA DI RIPOSO "GINO INCONTRI"

## GAMBASSI TERME

Via delle Campane 25  
Tel. 0571/638209 Fax 0571/638209

# REGOLAMENTO INTERNO CASA DI RIPOSO



 	<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	ANZ.RSA.RG01.I01 Rev. 8 del 10 aprile 2024
	<b>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità          delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa          CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “</b>	



*La Casa di Riposo Gino Incontri, ai sensi della Legge Regionale n. 41 del febbraio 2005, ha adottato la propria Carta dei Servizi e il proprio regolamento interno allo scopo di far conoscere le caratteristiche delle prestazioni e garantire la trasparenza nell'erogazione dei servizi offerti dalla struttura.*

*La consultazione della nostra Carta dei Servizi e del nostro regolamento interno consentono di conoscere preventivamente le peculiarità, gli obiettivi ed i servizi della Residenza, riconoscendo ai portatori di interesse un ruolo attivo nella scelta e nella verifica della qualità del nostro lavoro.*

*La Carta dei Servizi, infatti, rappresenta un contratto che la struttura stipula con i propri ospiti allo scopo di tutelarne il diritto di informazione, di scelta, di partecipazione e di ottenere un coinvolgimento diretto dell'utente e della Sua famiglia nella gestione della propria salute.*

*Questi strumenti consentono a ognuno di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi da noi offerti e, qualora si ritenga necessario, presentare i propri suggerimenti e segnalazioni.*

Rev.	Data	Descrizione modifiche	Redatto da	Approvato da	Condiviso Area di competenza
4	05/10/2021	Aggiornamento	Staff di direzione	Staff di direzione	Dipendenti, ospiti, familiari
5	03/01/2022	Aggiornamento	Staff di direzione	Staff di direzione	Dipendenti, ospiti, familiari
6	03/01/2023	Aggiornamento	Staff di direzione	Staff di direzione	Dipendenti, ospiti, familiari
7	22/01/2024	Aggiornamento	Staff di direzione	Staff di direzione	Dipendenti, ospiti, familiari
8	10/04/2024	Aggiornamento	Staff di direzione	Staff di direzione	Dipendenti, ospiti, familiari

 	<p><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p> <p>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “</p>	<p>ANZ.RSA.RG01.I01 Rev. 8 del 10 aprile 2024</p>
--	---	---

## Sommario

- Art.1 Il progetto della struttura, le caratteristiche e la mission
- Art.2 Criteri di ammissione
- Art.3 Accettazione delle domande e modalità di ingresso
- Art.4 Accoglienza e presa in carico
- Art.5 Organizzazione e prestazioni erogate
- Art.6 La dotazione complessiva del personale
- Art.7 Composizione e modalità di corresponsione della retta
- Art.8 Retta privata
- Art.9 Conservazione del posto e oneri economici
- Art.10 Comportamento e disciplina degli ospiti nella vita comunitaria
- Art.11 Dimissioni dalla struttura
- Art.12 Tempo libero, rapporti con i familiari e rete amicale
- Art.13 Rapporti con la comunità locale e servizi territoriali
- Art.14 Formazione e funzionamento dell'organismo di rappresentanza
- Art.15 Tenuta e conservazione documentazione
- Art.16 Gestione dell'animale domestico che accede alla struttura
- Art.17 Reclami e segnalazioni

### Art.1 Il progetto della struttura, le caratteristiche, la tipologia di persone accolte e la mission

La Casa di Riposo “GINO INCONTRI” fin dal 1943 offre ospitalità ad anziani autosufficienti e non autosufficienti. E' ubicata nel centro storico in Via delle Campane, 25.



La struttura è gestita dalla Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa.

La “casa”, dispone di un unico reparto, disposto su un piano a servizio degli ospiti che usufruiscono inoltre di soggiorni e sale comuni, di un cortile/giardino e di una piccola chiesa interna.

La struttura è dotata di ampi balconi e terrazze, ai quali si affacciano alcune delle stanze del piano terra.

Il cortile ed il giardino interni forniscono ai nostri ospiti l'occasione di passeggiate, di socializzazione, di conversazione e di svolgere piccoli lavoretti all'aperto. Dal cortile è possibile accedere al giardino.

La struttura accoglie fino ad un massimo di 34 anziani non autosufficienti modulo base e 1 autosufficiente, di età uguale o superiore ai 65 anni e/o affetti da particolari patologie ai sensi dell'allegato A al DPRG 2/R del 2018 e ssmmii. La struttura attua programmi di presa in carico e progettazione socio-sanitaria sull'utente finalizzati al mantenimento e potenziamento delle capacità psicofisiche e relazionali della persona. La Casa di Riposo Gino Incontri è una RSA privata accreditata e convenzionata con la ASL Toscana Centro ai sensi del DGRT 398/15 e DGRT 995/16. Nel rispetto di quanto previsto dalle politiche regionali, la struttura è in grado di fornire servizi di carattere socio sanitario assistenziale per ospitare anziani non autosufficienti e/o anziani fragili.

 	<p><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p> <p>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa <b>CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “</b></p>	<p>ANZ.RSA.RG01.I01 Rev. 8 del 10 aprile 2024</p>
--	--	---

I servizi erogati dalla struttura sono finalizzati al miglioramento dello stato di salute e al mantenimento dei livelli di autonomia residuale dell'ospite, al fine di raggiungere il miglior recupero funzionale e psicologico possibile.

L'organizzazione delle attività di vita quotidiana avviene nel rispetto dei bisogni e delle abitudini individuali, della riservatezza e della dignità della persona, con l'obiettivo di garantire un'assistenza qualificata e continuativa e di favorire la socializzazione attraverso momenti di incontro con i familiari ed il territorio.

La mission della Casa di Riposo Gino Incontri è quella di fornire ospitalità ed assistenza offrendo occasioni di vita comunitaria e servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento.

Le suore, dette di Maria Bambina, in sintonia con il Carisma delle Fondatrici, "offre aiuto e assistenza alle categorie sociali più bisognose e nei luoghi meno provvisti di beni, amando e servendo in loro il Cristo Crocifisso e Risorto".

Le suore insieme al personale della struttura cercano di valorizzare ogni singola persona con particolare attenzione al mantenimento delle autonomie e abilità, offrendo opportunità sempre più mirate, promuovendo e ripristinando, dove è possibile, le trame di rapporti personali più significativi con le proprie famiglie o con persone a loro care.

L'impostazione assistenziale cerca di valorizzare l'aspetto familiare e tiene conto sia dei rapporti affettivi, che delle aspettative, dei desideri, delle capacità sensoriali, motorie, cognitive e comunicative di ogni ospite.

## Art.2 Criteri di ammissione



L'accesso in struttura avviene secondo due modalità differenti:

- a) Mediante voucher-titolo di acquisto assegnato dai servizi territoriali ai DGRT 398/2015 e 995/2016 nonché della LRT 66/2008 e normativa di settore;
- b) Per i posti in regime privato si compilerà apposita domanda di ingresso e, in base all'ordine cronologico delle stesse, si accederà alla struttura compatibilmente con i posti a disposizione.

In entrambi i casi, prima dell'ingresso, si procederà a sottoscrivere il contratto e la documentazione annessa e richiesta dalla normativa di settore. Per la firma del contratto di ingresso è necessario presentare la relativa documentazione medica che attesti l'idoneità a stare in comunità ed essere ospitati presso la RSA unitamente alla documentazione di cui a prescrizione di legge. Il momento di ingresso e la raccolta delle informazioni rappresentano un momento importante e qualificante dell'intero percorso di presa in carico ed assistenza dell'utente.

## Art.3 Accettazione delle domande e modalità di ingresso

L'ospite in regime privato sarà accolto secondo l'ordine cronologico delle domande di ammissione pervenute, compatibilmente con la disponibilità dei posti a disposizione della struttura. A tale regola si deroga esclusivamente per i residenti nel Comune di Gambassi Terme per i quali – se in regime privato – si rispetta il diritto di priorità cronologica loro

 	<p><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p> <p>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “</p>	<p>ANZ.RSA.RG01.I01 Rev. 8 del 10 aprile 2024</p>
--	---	---

ricosciuto in forza degli atti di donazione della popolazione gambassina e della famiglia Incontri.

L'utente con voucher-titolo di acquisto seguirà le procedure indicate nel DGRT 995/16 che riportiamo brevemente:

a) L'assistito in possesso del Progetto Assistenziale Personalizzato, dal momento della comunicazione del diritto al titolo d'acquisto da parte dei competenti servizi sociosanitari territoriali, effettuata secondo le modalità concordate nella documentazione progettuale, ha 10 giorni lavorativi di tempo per indicare la struttura prescelta tra quelle accreditate, riportate nel Portale regionale dell'offerta residenziale toscana e per comunicare la scelta ai servizi competenti;

b) I servizi competenti, attraverso gli uffici preposti, ricevuta la comunicazione della struttura prescelta da parte dell'assistito o suo legale rappresentante, autorizzano l'ospitalità presso la stessa entro i successivi 2 giorni lavorativi;

c) La data di ingresso viene concordata tra assistito, servizi competenti e Casa di Riposo Gino Incontri e deve essere fissata entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla comunicazione all'assistito della disponibilità del titolo di acquisto da parte dei servizi competenti;

d) L'ammissione dell'assistito nella Casa di Riposo Gino Incontri è confermata dall'invio alla struttura e all'assistito (o suo legale rappresentante), prima dell'ingresso, di un'impegnativa modulo. Esso riporta, tra le informazioni necessarie anche:

- il Progetto Assistenziale Personalizzato contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione;

- le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate;

- il corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto;

- il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto;



e) La Casa di Riposo Gino Incontri, mediante il personale dell'ufficio amministrativo, entro 1 giorno lavorativo dall'inserimento, deve confermare l'avvenuta ammissione ai servizi competenti, secondo le modalità concordate e aggiornare, entro lo stesso termine, i dati relativi alla disponibilità dei posti letto sul portale regionale dedicato all'offerta residenziale.

Al momento dell'ammissione l'utente (e/o uno dei familiari tenuti per legge o amministratore di sostegno) deve firmare una dichiarazione con la quale si impegna ad osservare scrupolosamente le norme del presente regolamento e presentare i documenti richiesti nonché sottoscrivere apposito contratto e portare con sé un normale corredo personale, con cambi, contrassegnato con un numero identificativo che verrà indicato dal responsabile.

La documentazione di cui sopra sarà conservata, a seconda della tipologia, presso l'infermeria e l'amministrazione. In materia di documentazione la struttura assicura la presenza e la conservazione di quanto previsto nell'allegato A del regolamento attuativo dell'art. 62 della LRT 41/2005 e della normativa sulla privacy.

Gli utenti che fanno ingresso entro il giorno 15 del mese sono tenuti a versare nei successivi 10 giorni, quanto dovuto per la mensilità in corso. Se l'ingresso è fissato dal giorno 15 fino alla fine del mese l'utente sarà tenuto al pagamento di quanto dovuto per il mese in corso corrispondendolo insieme all'importo del mese successivo.

Al momento dell'ingresso si provvede a consegnare ad utente e familiare copia della Carta dei servizi e del Regolamento interno che saranno comunque sempre esposti in bacheca e

 	<p><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p> <p>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “</p>	<p>ANZ.RSA.RG01.I01 Rev. 8 del 10 aprile 2024</p>
--	---	---

pubblicati sul sito internet istituzionale della Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità.

Dal momento dell'invio della documentazione o della presa in carico della stessa da parte dell'utente o di chi lo rappresenta legalmente, quest'ultimo, ha diritto a 3 giorni feriali (a partire dal giorno seguente) di tempo per compilare la documentazione e organizzare tutto quello che riguarda l'ingresso in struttura. Dal quarto giorno, della presa in carico della richiesta, la struttura richiede il pagamento dell'intera quota giornaliera per usufruire comunque del mantenimento.

In caso di decesso o altro motivo per il quale il paziente non facesse ingresso in struttura, quest'ultima, si riserva a far decadere il diritto dell'ammissione del paziente in struttura, con la conseguente perdita del posto e del versamento effettuato per il mantenimento del posto.

## Art.4 Accoglienza, presa in carico

Il personale amministrativo è disponibile a fornire tutte le informazioni riguardo l'organizzazione e l'erogazione dei servizi, le modalità di accesso, le tariffe delle prestazioni e la procedura per l'ammissione alla struttura.

### Preparazione all'ingresso.

La documentazione necessaria per l'inserimento comprende:



- documento di riconoscimento dell'ospite e del legale rappresentante dell'assistito, compreso l'atto di nomina,
- tessera sanitaria dell'ospite,
- la domanda di ammissione debitamente compilata o autorizzazione all'ammissione,
- scorta dei farmaci in terapia, piano terapeutico ed eventuali prescrizioni mediche,
- documentazione della storia sanitaria dell'ospite,
- PAP – progetto assistenziale personalizzato elaborato dall'UVM (escluso gli ospiti privati)
- eventuali ausili in possesso dell'ospite (es: materassino/cuscino antidecubito, carrozzina, etc.) in caso di inserimento privato.

Per quanto riguarda gli indumenti e gli effetti personali, consigliamo di attenersi alle indicazioni fornite con la nota scritta consegnata ai familiari o al rappresentante legale prima dell'ingresso in struttura.

### Accoglienza.

L'accoglienza avviene secondo uno specifico protocollo e coinvolge varie figure professionali:

- l'infermiere si occupa dell'aspetto sanitario: effettua un esame obiettivo dell'ospite, prende in carico i suoi ausili personali, la scorta dei farmaci prescritti dal medico curante, redige la cartella infermieristica e la scheda di accoglienza condivisa con l'ospite e col legale rappresentante dell'assistito. Il Medico di Medicina Generale viene avvertito dal personale infermieristico dell'ingresso del proprio assistito in struttura.
- l'operatore addetto all'accoglienza accompagna l'ospite ed i suoi familiari nella camera assegnata e aiuta a sistemare tutti gli effetti personali, il vestiario viene controllato e portato in guardaroba per la cifratura; le operatrici di assistenza seguono l'ospite durante

 	<p><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p> <p>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa <b>CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “</b></p>	<p>ANZ.RSA.RG01.I01 Rev. 8 del 10 aprile 2024</p>
--	--	---

la permanenza in struttura e si prendono cura degli aspetti di vita quotidiana dell'ospite e rappresentano, anche per il parente, un sostegno in più per affrontare le problematiche inerenti la gestione degli effetti personali, dei capi di vestiario, delle abitudini di vita, ecc...

- l'animatore illustra le attività quotidiane proposte all'interno della Residenza e raccoglie le notizie di carattere sociale dell'ospite, compilando la scheda assistenziale anche insieme ai familiari.

#### Presenza in carico.

L'equipe multidisciplinare composta da MMG, infermiere, fisioterapista, OSS/ADB prende in carico il PAP dell'ospite mettendo in atto gli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi indicati dal PAP stesso.

Al momento dell'ingresso viene compilata la scheda di accoglienza con le informazioni socio sanitarie raccolte dall'esame obiettivo. Si opera in modo da poter inserire l'ospite nei progetti (gestione continenza, deambulazione assistita, controllo idratazione, riduzione contenzione etc).

Nei primi 7 giorni di permanenza in RSA dell'ospite vengono annotate informazioni le quali successivamente verranno elaborate dall'equipe multidisciplinare, per redigere, entro 30 giorni dall'ingresso il Piano Assistenziale Individuale (**PAI**). Il PAI contiene la valutazione della situazione socio-sanitaria dell'anziano e gli obiettivi posti per ogni area di intervento. Il PAI, verificato ed aggiornato almeno semestralmente, viene condiviso con l'utente, con i familiari e con il legale rappresentante dell'assistito.

## Art.5 Organizzazione e prestazioni erogate

L'erogazione dei nostri servizi è affidata a figure professionali assunte direttamente con applicazione del contratto nazionale AGIDAE Socio Sanitario Assistenziale Educativo.



Ogni lavoratore ha una qualifica specifica per il settore in cui opera e partecipa periodicamente a progetti formativi, organizzati dalla struttura o da agenzie formative esterne, che garantiscono un costante aggiornamento professionale.

In base agli standard previsti dalla normativa regionale vigente, l'organizzazione delle prestazioni avviene nel rispetto del totale delle ore annue richieste per ciascuna tipologia di servizio.

La nostra organizzazione prevede al vertice la rappresentante legale del Gestore, che ha il proprio domicilio presso la sede legale della Congregazione, in Via Santa Sofia,13 a Milano. La struttura è dotata al proprio interno di un gestore pro-tempore. Vi è una infermiera che svolge il compito di coordinamento delle professioni Infermieristiche e assistenziali. Vi è il direttore di struttura per quanto riguarda il coordinamento del funzionamento complessivo dell'opera. Il direttore, la coordinatrice socio-sanitaria insieme all'R.L.S. o un rappresentante degli operatori da questi ultimi designato, sono i membri dello Staff di Direzione. Possono farne parte anche, come invitati, altre figure professionali.

Lo staff di Direzione si occupa, a livello strategico, di:

- organizzare il lavoro dell'equipe multidisciplinare con lo scopo di garantire l'integrazione e la collaborazione, l'applicazione di buone pratiche, la gestione del rischio finalizzata alla sicurezza dell'ospite,
- sviluppare le risorse umane attraverso la formazione continua individuale,

 	<p><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p> <p>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “</p>	<p>ANZ.RSA.RG01.I01 Rev. 8 del 10 aprile 2024</p>
--	---	---

- di supervisionare, verificare e valutare il lavoro dell'equipe.

Lo Staff di Direzione per quanto di propria competenza, se è chiamato ad assumere delle decisioni, lo fa secondo il principio di maggioranza.

### **Prestazioni incluse nel TITOLO SANITARIO D'ACQUISTO:**

#### **Assistenza di base.**

Il personale addetto all'assistenza, con qualifica professionale ADB, OSS, OSS-C, nel rispetto del proprio ruolo ed in coerenza con le consegne medico-infermieristiche, aiuta l'ospite laddove non è in grado di svolgere le attività di vita quotidiana. L'assistenza comprende la cura dell'ambiente di vita dell'ospite, l'aiuto nell'igiene personale e nell'abbigliamento, la somministrazione dei pasti, la sorveglianza, l'assistenza nelle attività previste dai progetti in cui è inserito, l'esecuzione degli schemi di posizionamento, l'assistenza negli spostamenti. Ogni operatore accede alla cartella dell'ospite per le segnalazioni ed annotazioni che gli competono.

#### **Attività Fisioterapica.**

I terapeuti della riabilitazione sono presenti la mattina dal lunedì al venerdì. L'accesso alla palestra è permesso liberamente. Ciascun ospite è inserito nel programma di attività settimanale in giorni ed orari stabiliti in base agli obiettivi previsti dal piano assistenziale individualizzato. Le attività fisioterapiche sono orientate al mantenimento delle funzioni individuali dell'ospite quali la deambulazione, la postura, l'equilibrio, l'attività motoria degli arti superiori, le abilità manuali, la mobilizzazione passiva. Ogni giorno il terapeuta, in collaborazione con il personale, si dedica a programmi di ginnastica di gruppo, talvolta con accompagnamento musicale. Ogni fisioterapista utilizza un'apposita scheda per le segnalazioni ed annotazioni che gli competono.



#### **Assistenza Infermieristica.**

La presenza dell'infermiere è garantita ogni giorno con reperibilità notturna. L'assistenza infermieristica comprende tutte le attività proprie del profilo professionale tra cui: organizzazione del trasporto per visite/prestazioni sanitarie, prelievi ematici, approvvigionamento, somministrazione e conservazione farmaci, organizzazione trasporti per ricoveri d'urgenza, collaborazione con il personale di assistenza ecc. Ogni infermiere utilizza la cartella dell'ospite per valutazioni, raccolta dati, annotazioni, pianificazioni, diario infermieristico.

#### **Assistenza medica e specialistica.**

E' garantita dai Medici di Medicina Generale di libera scelta secondo il protocollo per la regolamentazione dell'accesso alle strutture residenziali. Il medico verifica periodicamente il piano assistenziale e, insieme all'infermiere e al terapeuta della riabilitazione, si occupa di:

- prendere in carico il PAP
- evidenziare il percorso terapeutico riabilitativo individualizzato
- fornire elementi necessari alla verifica dell'adeguatezza dell'ospite rispetto al nucleo assegnato
- effettuare verifiche periodiche dei piani di assistenza

 	<p><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p> <p>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO "GINO INCONTRI"</p>	<p>ANZ.RSA.RG01.I01 Rev. 8 del 10 aprile 2024</p>
--	---	---

- risolvere eventuali "emergenze" assistenziali segnalate al momento
- suggerire percorsi terapeutici particolari

### **Prestazioni incluse nel TITOLO SOCIALE D'ACQUISTO:**

#### **Attività di Animazione e Socializzazione.**

Le attività di animazione e socializzazione sono affidate all'animatore in costante collaborazione con lo Staff di Direzione che, attraverso i colloqui con l'ospite, i familiari e le indicazioni contenute nel Piano di Assistenza, elabora per ciascun assistito un progetto individualizzato, al fine di favorire l'inserimento dell'anziano nel nuovo ambiente, nel rispetto delle sue abitudini personali, del suo livello culturale e delle sue aspettative, della sua storia e dei suoi interessi. Le attività generali hanno lo scopo di favorire la riattivazione e il mantenimento degli interessi degli ospiti, la stima di sé, il senso di utilità, l'orientamento, la valorizzazione dell'identità personale. Il servizio di animazione mantiene inoltre rapporti con l'associazionismo ed il volontariato nel rispetto della filosofia di apertura all'esterno e del coinvolgimento del territorio nella vita della residenza. L'animatore utilizza la cartella dell'ospite per le segnalazioni ed annotazioni che gli competono.

#### **Vitto.**

Il servizio di ristorazione è affidato a personale dipendente e il rifornimento di generi alimentari avviene principalmente tramite fornitori che garantiscono la qualità dei prodotti. La gestione interna della cucina permette una maggiore flessibilità sulla personalizzazione del vitto ed un menù alternativo per esigenze particolari, sempre nel rispetto del menù condiviso e approvato con la ASL di competenza. L'orario dei pasti è il seguente:

colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.00

1° turno pranzo ore 11,45

2° turno pranzo ore 12,30

1° turno cena ore 17,45

2° turno cena ore 18,30

#### **Podologo.**



E' presente in struttura su chiamata.

#### **Parrucchiera.**

E' presente in struttura su chiamata ed effettua servizio di taglio per uomo e taglio e piega per donna. E' possibile richiedere trattamenti aggiuntivi.

#### **Lavanderia e guardaroba.**

Il lavaggio della biancheria da letto e da bagno, del tovagliato e del vestiario degli ospiti viene effettuato a cura della struttura ed è incluso nella retta. Il lavaggio degli indumenti personali è compreso nella retta e consiste nel lavaggio e nella stiratura, effettuati in loco. Attraverso la cifratura di ogni capo viene garantita la completa rintracciabilità dell'indumento stesso.

 	<p><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p> <p>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “</p>	<p>ANZ.RSA.RG01.I01 Rev. 8 del 10 aprile 2024</p>
--	---	---

La cifratura può essere svolta dalla famiglia, la struttura offre il servizio gratuito.

### **Assistenza Religiosa.**

All'interno del Casa di Riposo Gino Incontri è favorita la partecipazione dell'utente alle sue consuete pratiche religiose. Viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa cattolica. Settimanalmente viene celebrata la Santa Messa e a richiesta degli utenti, viene somministrato il sacramento dell'Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli infermi. Gli orari delle SS. Messe sono i seguenti:

Sabato ore 16.00 in autunno/inverno e ore 16.30 in primavera/estate.

I ricoverati che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per contatti con i Ministri degli altri culti.

### **Principali mezzi di comunicazione per gli ospiti e le famiglie.**

I nostri ospiti possono ricevere telefonate in qualunque ora del giorno, evitando se possibile l'orario dei pasti. E' garantito un apparecchio telefonico per effettuare chiamate in apposita cabina al piano terra. Gli ospiti possono essere raggiunti telefonicamente anche in camera con l'apparecchio cordless presente in infermeria del 1° piano.

Possono fare videochiamate, con il supporto del nostro animatore Osvaldo, tutti i pomeriggi dalle ore 14,00 alle ore 17,30 qualora i familiari sono impossibilitati a venire personalmente a fare visita ai loro cari. I familiari possono comunicare con la struttura sia per whatsapp (al numero che Osvaldo mette a disposizione per aggiornare i familiari sugli eventi mensili di animazione) che per mail con l'ufficio amministrativo che per telefono ai numeri 0571/638477 e 0571/638209.



Gli ospiti possono ricevere le visite da parenti e amici tutti i giorni la mattina dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e il pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 17.30; naturalmente questi sono orari indicativi in quanto dipende se l'ospite si alimenta al primo turno o al secondo.

### **Orario di accesso.**

Per l'orario di accesso alla struttura gli ospiti possono ricevere visite in qualsiasi momento della giornata: non è infatti prevista alcuna restrizione degli orari di accesso alla struttura da parte di familiari e visitatori, fatti salvi i momenti dedicati al riposo, all'assunzione dei pasti e tenuto conto dello stato di salute dell'ospite. Salvo limitazioni e disposizioni anti-covid19.

## **Art.6 La dotazione complessiva del personale**

**1 Direttore di struttura:** agisce di concerto con la coordinatrice e ha il compito di gestione della struttura e coordinamento dell'attività ordinaria oltre a eventuali obiettivi specifici fissati dalla congregazione. Garantisce la propria presenza dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 17.

 	<p><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p> <p>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “</p>	<p>ANZ.RSA.RG01.I01 Rev. 8 del 10 aprile 2024</p>
--	---	---

**1 Segretaria amministrativa:** agisce di concerto con il direttore di struttura, collabora per l'approvvigionamento di beni e servizi, svolge le attività amministrativo/contabili della struttura. Opera dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 13 e dalle ore 14,30 alle ore 17,30.

**1 Coordinatrice socio-sanitaria:** nell'ambito delle scelte strategiche indicate dall'Ente e in riferimento ai vincoli normativi in materia di servizi della residenzialità extraospedaliera, declinate, in ambito locale, dalla superiora, dal direttore e dallo Staff di Direzione, ha la funzione di coordinare tutta l'attività assistenziale di cura delle persone assistite. La presenza della Coordinatrice è legata ad una turistica mensile che la vede presente o al mattino o al pomeriggio nei seguenti orari: 7,00-13,30 o 13,30-20,00. In sua assenza esercita la funzione una sostituta.

**4 Infermieri:** svolgono attività diagnostico-terapeutiche, che include: la somministrazione della terapia, le medicazioni, la gestione dell'emergenza e dei problemi clinici degli ospiti. Attuano la pianificazione e gestione dell'assistenza infermieristica: identificano i bisogni di assistenza, pianificano, realizzano e gestiscono gli interventi.

Sono presenti, alternandosi, secondo una turistica che prevede i seguenti orari: 7-13 o 7-13,30 o 8-14; 13,00-20,00 o 13,30-20; 21-21,30; reperibilità 21,30-6. Garantiscono la presenza di almeno una infermiera per 13 ore circa e di reperibilità di 1 infermiera per 8 ore circa.

**2 fisioterapisti:** svolgono in collaborazione con l'équipe multi professionale gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione. In riferimento alla diagnosi e alle prescrizioni del Medico, nell'ambito delle proprie competenze elaborano, anche in équipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute. Praticano autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali. Propongono l'adozione di protesi ed ausili, ne addestrano all'uso e ne verificano l'efficacia. Provvedono alla custodia delle apparecchiature e delle dotazioni del servizio. Verificano le risponderie della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale.

**4 O.S.S.:** aiutano i pazienti non autosufficienti nelle loro attività quotidiane, fanno delle piccole medicazioni; servono da supporto nell'assunzione delle terapie orali; intervengono per prevenire le ulcere da decubito; rilevano i parametri vitali; sbrigano delle pratiche burocratiche; svolgono attività di sterilizzazione, sanitizzazione e sanificazione.



Sono presenti, alternandosi, secondo una turistica mensile che prevede i seguenti orari: 6,30-13,30; 7-14; 14-21; 21-7.

**13 A.D.B.:** la loro attività è indirizzata a mantenere e/o recuperare il benessere psico-fisico di soggetti fragili, caratterizzati da parziale o totale perdita di autonomia, assistendoli nelle diverse attività di vita quotidiana e aiutandoli nell'espletamento delle sue funzioni personali essenziali.

Adottano tecniche operative che promuovano la partecipazione dell'assistito e salvaguardino il mantenimento delle sue capacità. Si occupa anche della cura e della gestione dell'ambiente di vita.

Sono presenti, alternandosi, secondo una turistica mensile che prevede i seguenti orari: 6,30-13,30; 7-14; 14-20,30; 14-21; 21-6,30; 21,30-7.

**1 Animatore:** svolge diverse attività finalizzate a sviluppare le potenzialità di singole persone o di gruppi, promuovendo processi di prevenzione del disagio e

 	<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>  Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “	ANZ.RSA.RG01.I01 Rev. 8 del 10 aprile 2024
--	--	--

favorendone l’inserimento e la partecipazione sociale. Progetta e gestisce attività di carattere educativo, lavorando a diretto contatto con le persone e portando avanti in modo continuativo attività ricreative, artistiche e motorie.

E’ presente dal lunedì al sabato dalle ore 14 alle ore 19,30.

**2 Cuochi:** Definisce il menu settimanale in base alle indicazioni della dietista. Provvede al reperimento delle derrate alimentari confrontandosi con la direzione. Provvede alla preparazione dei pasti. Provvede alla verifica e controllo delle derrate (HACCP). Provvede alla pulizia e sanificazione. E’ presente, secondo una turistica mensile, nei seguenti orari: 7,30-14,00.

**1 Aiuto cuoca:** Provvedono allo stoccaggio della merce in assenza della cuoca. Provvedono alla preparazione dei pasti. Provvedono alla pulizia e sanificazione secondo lo schema definito. Provvedono all’allontanamento dei rifiuti secondo orari prestabiliti. Provvede alla distribuzione dei pasti agli ospiti. Sono presenti, secondo una turistica mensile, nei seguenti orari: 14-17; 15,30-20,00; 16,30-20,00.

**1 Addetta alla lavanderia-guardaroba:** si occupa del lavaggio e la stiratura di tutta la biancheria del letto (lenzuola, federe, coperte e copriletto), della biancheria piana del refettorio, delle divise del personale e degli indumenti degli ospiti. Ripone la biancheria e gli indumenti puliti.

Il cambio completo del letto è assicurato con frequenza settimanale e comunque all’occorrenza. All’ingresso di un nuovo ospite verifica che ogni indumento personale sia contrassegnato con il codice dell’ospite.

E’ presente dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 13.

## Art.7 Composizione e modalità di corresponsione della retta

Per le prestazioni a favore di assistiti non autosufficienti, inseriti tramite le modalità previste dalla L.R. 66/2008, la RSA riceve un corrispettivo composto da una quota sanitaria (corrispettivo sanitario) a carico dell’Azienda ASL e da una quota sociale in tutto o in parte a carico dell’assistito, per un totale di € 110,60.



Il corrispettivo di parte sanitaria del titolo di acquisto pari ad € 57,60/gg è stabilito dalla Giunta Regionale Toscana ed è composto dai seguenti elementi:

- costi per il personale socio sanitario (parametri previsti allegato 4 della D.G.R.T. n.402/2004)
- ausili e presidi per l’incontinenza (fino a 4 cambi al giorno) come previsto dal D.M. 322 del 27/08/1999 e successive integrazioni.
- materiale per medicazioni (allegato 1 delibera GRT 503/1996)
- approvvigionamento farmaci in fascia A (DL 347/2001, L 405/2001, delibera 208/2016)

La quota sociale determinata dalla struttura è pari a € 53,00/gg così come indicato nel portale regionale dedicato all’offerta residenziale toscana (portale RSA).

L’importo della quota sociale è determinato sulla base dei servizi socio sanitari complessivamente offerti agli ospiti derivanti, sia dalle nostre caratteristiche strutturali sia da modelli organizzativi specifici.

L’adozione di “buone pratiche” offre un più elevato livello qualitativo rispetto ai requisiti minimi richiesti dalla normativa regionale per l’autorizzazione e l’accreditamento

 	<p><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p> <p>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “</p>	<p>ANZ.RSA.RG01.I01 Rev. 8 del 10 aprile 2024</p>
--	---	---

istituzionale; ciò nonostante la retta sociale della struttura è inferiore al corrispettivo sociale minimo del titolo d'acquisto di € 53,50 fissato dalla zona socio sanitaria Toscana Centro.

Per opportuna conoscenza vi informiamo che gli elementi di riferimento per la determinazione della quota di parte sociale del titolo d'acquisto sono quelli riportati nella Tabella Allegato 4 della D.G.R.T. n. 402/2004. Nello specifico, sono da considerarsi ricompresi nella quota sociale, le voci di costo relative al personale addetto all'assistenza e ai servizi generali (pulizie, vitto, amministrazione), alle utenze, al servizio lavanderia relativamente alla biancheria piana e agli indumenti intimi degli assistiti, il vitto, il parrucchiere e il podologo (una prestazione mensile), il materiale igienico sanitario non ricompreso nella quota di parte sanitaria.

Oltre alle prestazioni complessive previste nella nostra quota sociale che riguardano prestazioni indivisibili, la struttura garantisce altri servizi a carattere individuale su richiesta dell'ospite o del suo rappresentante legale o del familiare:

- Parrucchiere – oltre la prestazione mensile
- Podologo – oltre la prestazione mensile
- Consulenza medici specialisti
- L'uso della stanza mortuaria è soggetta al pagamento del corrispettivo pari ad euro 88,00 per i residenti del comune di Gambassi Terme e 93,00 al giorno per utente non residente nel comune di Gambassi Terme.

La retta dovrà essere versata entro la prima decade di ogni mese a nome dell'ospite.

Coloro che lo desiderano potranno procedere al pagamento mediante bonifico bancario, **Cod.IBAN IT13F084253788000010096964, Banca Cambiano 1884 Spa** filiale di Gambassi Terme - via Garibaldi 14, intestato a Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità Casa di Riposo G. Incontri Via delle Campane, 25 Gambassi Terme.

In alternativa il pagamento può essere effettuato con assegno bancario o con assegno circolare.

## Art.8 Retta privata

La retta privata per ospiti autosufficienti è pari ad € 53,00/g.

La retta privata per ospiti non autosufficienti residenti nel comune di Gambassi Terme è pari ad € 88,00/g. Per i residenti fuori dal comune di Gambassi Terme la retta privata è di euro € 93,00/g.

La retta privata per ospiti non autosufficienti temporanei è pari ad € 96,00/g.

La retta privata per ospiti non autosufficienti - sollievo è pari ad € 53,00+quota sanitaria AUSL.

La retta privata è aumentata, per la camera singola, di € 2,00/g.

La retta privata è aumentata, per la camera singola con bagno, di € 3,00/g.



### **Prestazione incluse nella suddetta retta:**

Assistenza socio sanitaria

Approvvigionamento farmaci in fascia C

Approvvigionamento terapia enterale e parenterale

Accettazione esami ematici e trasporto prelievi

 	<p><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p> <p>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa <b>CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “</b></p>	<p>ANZ.RSA.RG01.I01 Rev. 8 del 10 aprile 2024</p>
--	--	---

Organizzazione trasporto per visite specialistiche

Lavaggio biancheria (intimo e vestiario)

Oltre alle prestazioni complessive previste nella nostra retta privata, la struttura garantisce, con costo a carico dell'utente, altri servizi a carattere individuale su richiesta dell'ospite o del suo rappresentante legale o del familiare:

-Parrucchiere

-Podologo

-Consulenza medici specialisti

La retta dovrà essere versata entro la prima decade di ogni mese a nome dell'ospite.

Il pagamento va effettuato mediante bonifico bancario, **Cod.IBAN IT13F084253788000010096964, Banca Cambiano 1884 Spa** filiale di Gambassi Terme - via Garibaldi 14, intestato a Provincia Italiana della Congregazione Suore di Carità Casa di Riposo G.Incontri Via delle Campane, 25 Gambassi Terme. In alternativa il pagamento può essere effettuato con assegno bancario o con assegno circolare.

(le prestazioni di carattere sanitario sono detraibili ai fini fiscali)

## Art.9 Conservazione del posto e oneri economici

In caso di ricoveri ospedalieri non superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, è assicurato il mantenimento del posto letto.

Per quanto riguarda la quota sociale, per ogni giorno di assenza per ricovero ospedaliero non superiore a 30 giorni o assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, verrà riconosciuta alla Struttura il 70% della quota sociale.

In caso di ricoveri superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia superiori a 7 giorni è possibile concordare con la Struttura il mantenimento del posto, verrà riconosciuta in ogni caso alla Struttura il 70% della quota sociale.

## Art.10 Comportamento e disciplina degli ospiti nella vita comunitaria

Gli ospiti debbono tenere nella RSA un comportamento rispettoso e dignitoso per una civile convivenza comunitaria. In particolare sono tenuti ad osservare con scrupolo il presente regolamento con le seguenti disposizioni:

Tenere un comportamento sempre rispettoso nei confronti degli altri utenti, della direzione, del personale laico e religioso, di quanti prestano la loro attività professionale o volontaria all'interno della struttura e di tutti i visitatori;



È vietato l'uso di super alcolici o sostanze non consentite dalla legge;

È vietato l'accesso nei locali di servizio quali: cucina, lavanderia, dispensa, ripostigli, spogliatoi se non su autorizzazione;

È vietato depositare, per motivi igienico sanitari, nelle camere cibi e alimenti nonché introdurre medicinali salvo autorizzazione specifica;

È vietato usare nelle camere qualsiasi apparecchio elettrico, in particolare fornellini e stufe, fatto salvo il televisore e la radio con cuffie o altra strumentazione preventivamente autorizzata dalla Direzione;

È richiesto di adeguarsi alle indicazioni operative adottate dalla Direzione, dal Coordinamento;

 	<p><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p> <p>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “</p>	<p>ANZ.RSA.RG01.I01 Rev. 8 del 10 aprile 2024</p>
--	---	---

È fatto divieto di tenere alcun animale nelle stanze, salvo quanto previsto per quelli autorizzati o per gli animali d'affezione la cui disciplina è indicata nel DGRT 1233/2014;  
Sono tenuti a risarcire per i danni arrecati alla struttura o a terzi;  
Possono uscire liberamente dalla struttura ogni qualvolta lo desiderino a condizione che ne diano informazione al coordinatore o all'infermiere di turno;  
Sono tenuti a rispettare la tranquillità degli ospiti, la privacy e la riservatezza;  
Sono tenuti al rispetto dell'ispirazione cattolica dell'Istituzione;  
Sono tenuti ad osservare le disposizioni comunitarie impartite dal Coordinatore nell'interesse della comunità presente nella RSA;  
Sono tenuti a collaborare con il personale addetto alla struttura per l'organizzazione della vita comunitaria;  
Possono liberamente accedere a tutte le aree esterne.  
Gli ospiti devono consentire a tutto il personale in servizio di poter accedere in qualunque momento alla camere sia per effettuare l'assistenza alla persona, sia le quotidiane attività di sanificazione, sia per effettuare i normali controlli di sorveglianza sia nelle ore notturne che diurne e per effettuare riparazioni sull'immobile, l'arredamento e/o l'apparecchiatura e strumentazione a disposizione. Si avvisa che la direzione della struttura potrà svolgere verifiche, anche a sorpresa, delle varie attività svolte in struttura – anche nelle camere – nell'ottica del monitoraggio e miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

## Art.11 Dimissioni dalla struttura

L'ospite ed i suoi familiari o amministratori legali potranno decidere di interrompere in qualsiasi momento la permanenza presso la struttura presentando esplicita domanda scritta alla Direzione con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni. In caso di dimissioni senza preavviso saranno comunque tenuti al pagamento della retta per i 15 giorni del mancato preavviso.

L'equipe interna potrà decidere di allontanare l'ospite dalla struttura, dopo ripetuti richiami, per i seguenti motivi:

Inosservanza delle disposizioni di cui al presente regolamento;

Atti di violenza morale o fisica nei confronti di altri ospiti, del personale e/o delle religiose che vi prestano servizio;

Offese gravi al personale, alle religiose o ospiti della RSA;

Ubbriachezza e comportamenti comunque anti-comunitario;

Blasfemia e bestemmia;



Fumo in struttura;

Morosità nel pagamento della retta mensile oltre la 2° mensilità;

Quando vengano a trovarsi in condizioni psicofisiche che non consentano di vivere in comunità o la cui patologia è ostativa alla permanenza in una RSA modulo base ai sensi di legge.

## Art.12 Tempo libero, rapporti con i familiari e rete amicale

L'ospite gode della massima libertà, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. La definizione di tali limitazioni è di competenza del medico curante.

 	<p><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p> <p>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “</p>	<p>ANZ.RSA.RG01.I01 Rev. 8 del 10 aprile 2024</p>
--	---	---

L'ospite può uscire ed entrare dalla struttura, avvertendo preventivamente il personale infermieristico o la coordinatrice socio sanitaria e avendo cura di rispettare gli orari della struttura. L'ospite può incontrare i propri familiari e conoscenti in vari momenti della giornata. E' presente anche una saletta nella quale si possono svolgere incontri riservati. L'ospite deve osservare il silenzio negli orari regolamentati. Nell'uso autorizzato di apparecchi radio personali e televisivi gli ospiti devono osservare le regole della cortesia, evitando che il volume del suono arrechi disturbo agli altri conviventi.

L'ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene più opportuno, occupando il tempo libero in attività ricreative, culturali e occupazionali, spontaneamente scelte.

L'animatore ed il personale della struttura propongono varie iniziative, seguendo un programma predisposto mensilmente e rispettando le abitudini e le intenzioni degli ospiti.

### **Art.13 I rapporti con la comunità locale e i servizi territoriali**

Per favorire e mantenere i rapporti con la comunità locale la struttura è aperta a varie iniziative con enti, associazioni o gruppi di cittadini.

Allo stesso tempo viene proposta agli ospiti la partecipazione ad attività di socializzazione esterne, anche nei comuni di limitrofi. In questi casi la struttura assicura il trasporto e l'accompagnamento.

Le persone ospitate nella struttura usufruiscono delle prestazioni previste dal Servizio Sanitario Nazionale, organizzate sul territorio in base alla programmazione regionale e locale dei servizi sociosanitari.

### **Art.14 Formazione e funzionamento dell'organismo di rappresentanza degli ospiti**

La Casa di Riposo "Gino Incontri", favorisce la costituzione e il funzionamento di un organismo rappresentativo dei familiari degli ospiti, denominato "*Comitato Familiari Ospiti*".



L'organismo realizza la partecipazione e la collaborazione degli ospiti e dei loro familiari alla organizzazione della vita comunitaria (orario, menù giornaliero etc.) fornisce alla direzione suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi, mantiene rapporti con l'associazionismo ed il volontariato locale.

Il comitato è composto da 5 rappresentanti e al proprio interno elegge un presidente e un segretario. La durata in carica è di norma annuale.

Le modalità di formazione e il funzionamento sono stabilite da apposito regolamento. Di ogni seduta viene compilato il verbale.

### **Art.15 Tenuta e conservazione documentazione**

La Documentazione degli ospiti viene tenuta in forma cartacea. Quella riguardante l'ambito socio sanitario è conservata in una cartella multidisciplinare, per ciascun ospite, conservata in un classificatore di metallo a tre cassetti, chiuso a chiave, che si trova nell'infermeria al piano terra. La documentazione relativa all'animazione si trova nell'armadio chiuso a chiave dell'ufficio infermieristico (prima anta da sinistra).

 	<p><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p> <p>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “</p>	<p>ANZ.RSA.RG01.I01 Rev. 8 del 10 aprile 2024</p>
--	---	---

Riguardo all'area amministrativa la documentazione cartacea degli ospiti è conservata in una cartella, per ciascun ospite, conservata in un classificatore in metallo a due cassette, chiuso a chiave, che si trova in direzione al piano terra. Alcuni dati sono trattati in forma informatizzata. Gli archivi sono su PC protetti da password.

## Art. 16 Gestione dell'animale domestico che accede alla struttura

Il proprietario e/o conduttore, deve osservare la massima cura affinché l'animale non sporchi o crei disturbo o danno alcuno, mantenendo il costante controllo dell'animale nel rispetto delle indicazioni del personale e delle norme igieniche, di gestione e sicurezza. Il proprietario dell'animale è responsabile civilmente e penalmente dei danni o lesioni a persone, animali o cose provocate dal proprio animale. E' obbligatorio pertanto avere l'assicurazione per eventuali danni a terzi o cose.

### **Per il cane:**

- potrà accedere ai locali interni della struttura solo se iscritto all'anagrafe canina;
- durante la visita, dovrà essere condotto al guinzaglio e il conduttore deve avere al seguito la museruola;
- deve essere affidato a persona maggiorenne o comunque in grado di gestirlo;
- occorre che l'animale sia in buona salute e privo di parassiti;
- il conduttore deve poter mostrare il libretto sanitario o certificato di buona salute, attestante che l'animale è stato sottoposto a periodico controllo veterinario nei dodici mesi precedenti;
- è fatto obbligo, a chiunque conduca il cane, di raccogliere le deiezioni e avere comunque con sé idonea attrezzatura per la raccolta delle stesse.

### **Per i gatti e altri animali domestici di piccola taglia:**



- occorre che l'animale sia in buona salute e privo di parassiti;
- deve essere in possesso del suo libretto sanitario;
- dovranno essere tenuti nell'apposito trasportino e se liberati, dovranno essere mantenuti al guinzaglio almeno fino al momento della visita al paziente o all'ospite;
- il conduttore deve avere a disposizione strumenti per la raccolta delle deiezioni.

## Art.17 Reclami e Segnalazioni

La Direzione è sempre disponibile per accogliere personalmente suggerimenti e/o segnalazioni relative al grado di soddisfazione rilevato dagli ospiti e dai loro familiari (vedi scheda allegata).

La coordinatrice socio sanitaria e il direttore di struttura si rendono disponibili per incontrare singolarmente tutti gli ospiti che sono in grado di esprimere le proprie opinioni riguardo la loro permanenza.

I colloqui hanno l'obiettivo di raccogliere tutte le informazioni sui servizi erogati che l'ospite ritiene possano alterare il benessere personale e collettivo degli utenti.

 	<p><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p> <hr/> <p><b>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “</b></p>	<p>ANZ.RSA.RG01.I01 Rev. 8 del 10 aprile 2024</p>
--	--	---

Qualora comunque un ospite o un suo familiare voglia presentare formale reclamo può farlo per iscritto consegnando la comunicazione in Direzione, secondo quanto previsto dalla “Procedura per la gestione ed il trattamento dei reclami e dei suggerimenti” messa a disposizione dell’utenza nella bacheca ospiti, e usando, ove possibile, la modulistica ad essa allegata. La Direzione è tenuta a fornire formale risposta scritta nei termini di 30 giorni dalla presentazione del reclamo.