

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 05_23
	Regolamento di ospitalità	Rev. 01 del 01/11/2024
		Liv.3

Allegato 2

RSA PADRE GIUSEPPE AMBROSOLI ***Struttura per anziani non autosufficienti***

Le informazioni fondamentali volte a definire e rendere trasparenti i rapporti ed i reciproci diritti/doveri fra le strutture residenziali socio-sanitarie e gli Utenti, i loro Familiari e/o chi li rappresenta sono contenute nei seguenti documenti:

- Contratto di ospitalità;
- Carta dei servizi;
- Regolamento di ospitalità;
- Informativa sui costi e tariffario vigente.

Essi contengono le informazioni basilari su tutti gli aspetti legati al servizio che viene offerto e sugli accordi tra le parti, pertanto pur essendo declinati in quattro documenti diversi essi rappresentano un unico corpo documentale.

REGOLAMENTO DI OSPITALITA'

1. CONDIZIONI DI ACCOGLIENZA

1.1 Finalità dell’RSA. L’RSA Padre Ambrosoli di Milano è destinato a persone non autosufficienti adulte, di norma anziani, di entrambi i sessi e senza alcun vincolo di residenza, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali e miste non curabili a domicilio.

Obiettivo è prendersi cura delle persone fornendo risposte adeguate ai bisogni, in modo da consentire a ognuno di esprimere abitudini, interessi e decisioni proprie nel rispetto della vita all’interno di una comunità. La struttura offre accoglienza a 34 persone anziane non autosufficienti, d’ambo i sessi. E’ in possesso dell’autorizzazione definitiva al funzionamento rilasciata dall’amministrazione provinciale di Milano con provvedimento n°19/2003 del 22/01/2003 per 24 p.l. e. successiva estensione a 34 posti autorizzati con delibera n. 184 del 4/03/2022, a firma del Direttore Generale della ATS Milano Città Metropolitana.

E’ in possesso dell’Accreditamento N° 1510 del 22-12-2005 da parte della Giunta Regionale della Regione Lombardia in capo al collegio delle Missioni Africane che **delibera DGR 3289 del 31 ottobre è passato a Cooperativa Promozione Lavoro, attuale titolare e gestore del servizio.**

1.2 Tipologia di offerta e servizi. Sono previste tipologie d’offerta differenziata al fine di soddisfare le esigenze dell’Utente. Le offerte sono differenziate per durata: ospitalità temporanea – ospitalità definitiva. offerte sono differenziate per livello di bisogni e delle prestazioni richieste dall’Utente. Nella *Carta dei Servizi*, nel *Contratto di accoglienza* e nell’*informativa sui costi e tariffario vigente* sono specificati i servizi e le prestazioni e le modalità di assegnazione delle camere, i costi di ciascuna tipologia di offerta e le modalità di pagamento.

1.3 Informativa sui costi e tariffario. Si veda l’Allegato 3 per la definizione completa ed esaustiva dei costi; l’allegato 3 specifica quali servizi sono compresi nella retta e quali servizi aggiuntivi invece sono a carico degli ospiti.

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 05_23
	Regolamento di ospitalità	Rev. 01 del 01/11/2024
		Liv.3

2. DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

L'Ente gestore ritiene fondamentali i seguenti diritti degli ospiti:

- a. Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- b. Diritto di cura ed assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- c. Diritto di prevenzione – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- d. Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- e. Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- f. Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- g. Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- h. Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- i. Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- j. Diritto al rispetto ed al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- k. Diritto di riservatezza – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- l. Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

3. MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

3.1 La domanda per l'accesso

Possono accedere ai servizi dell'RSA non autosufficienti adulte, di norma Anziani, di entrambi i sessi e senza alcun vincolo di residenza, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali e miste non curabili a domicilio.

La domanda per l'accesso deve essere presentata presso la segreteria dell'RSA e, una volta accettata la richiesta, viene perfezionata con la sottoscrizione del Contratto di ospitalità. L'ammissione al servizio è subordinata alla disponibilità di posti letto e alla valutazione della compatibilità del richiedente con il servizio fornito dall'RSA.

3.2 Il trasferimento di un Utente

Al momento dell'inserimento ogni Utente viene accolto nella stanza più adeguata ai propri bisogni e se l'adattamento sarà positivo questo diventerà il suo ambiente di vita. Eventuali trasferimenti di stanza potranno comunque avvenire qualora intervenissero nuovi importanti eventi, come per esempio un sostanziale cambiamento della condizione di salute o particolari difficoltà relazionali.

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 05_23
	Regolamento di ospitalità	Rev. 01 del 01/11/2024
		Liv.3

In ogni caso, tale decisione sarà presa in sede di Equipe Multidisciplinare e opportunamente motivata sia all'Utente che ai suoi Familiari. Il trasferimento di stanza può anche avvenire su richiesta dell'Utente e/ dei Familiari. In questo caso il cambiamento di stanza potrà comportare una variazione della retta giornaliera.

3.3 Uscite. È obbligatorio avvisare il Coordinatore delle assenze programmate dell'Utente (per esempio per rientro temporaneo al proprio domicilio), nonché delle uscite per il pranzo e la cena, entro il giorno che precede l'uscita. Per uscite durante la giornata non legate ai pasti, è sufficiente comunicarle al Coordinatore (se assente: all'Infermiere in turno) poco prima dell'uscita, previa compilazione dell'apposito modulo. In caso di uscite periodiche, deve essere compilato il "Modulo autorizzazione permanente d'uscita", fermo restando l'obbligo del Familiare di avvisare sempre preventivamente di ciascuna singola uscita il Coordinatore (se assenti: l'Infermiere in turno). Le uscite saranno comunque autorizzate compatibilmente con le condizioni dell'Utente e con il piano d'intervento individuale.

4. SERVIZI E PRESTAZIONI E RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE

Si veda All. 1. la Carta dei servizi.

5. INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVE MODALITA' DI ORARIO E DI ACCESSO

Presso la struttura verrà affisso a disposizione degli ospiti e dei familiari un prospetto contenente l'indicazione dei referenti dei servizi sanitari, infermieristici, assistenziali, alberghieri, amministrativi a cui rivolgersi per eventuali necessità o segnalazioni.

6. PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA QUOTA SANITARIA, ALTRE ATTIVITA' ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE NELLA TARIFFA RESIDENZIALE E PERTANTO A TOTALE CARICO DELL'UTENTE ED EVENTUALI SERVIZI AGGIUNTIVI

Si veda All. 3 "Informativa sui costi e tariffario vigente".

7. ATTIVITA' QUOTIDIANE E ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

La giornata tipo degli Utente che vivono nel Centro Anziani può essere così riassunta:

- al mattino il personale di assistenza si occupa dell'igiene, dell'abbigliamento e della cura di ciascun Utente; è riordinata la stanza e servita la colazione nella sala da pranzo o nelle camere;
- nell'arco della mattinata vengono svolte le attività di assistenza di base e sanitaria, gli interventi infermieristici, di assistenza psicologica e l'attività di animazione; particolare attenzione viene prestata all'idratazione degli Utenti, ai quali sono offerte più volte bevande calde o fresche;
- intorno alle 11.30 è servito il pranzo;
- intorno alle 15.30, dopo il riposo pomeridiano, è servita una leggera merenda e varie bevande calde e fresche, mentre riprendono le attività ricreative e occupazionali organizzate nel pomeriggio;

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 05_23
	Regolamento di ospitalità	Rev. 01 del 01/11/2024
		Liv.3

- dopo la cena, prevista attorno alle 18, gli Operatori aiutano gli Utenti a prepararsi per la notte e gli Infermieri somministrano le eventuali terapie;
- nel corso della notte è presente personale che provvede al cambio dei panni, alla eventuale mobilitazione, alla supervisione e al controllo.

La modalità assistenziale mira a creare un ambiente strutturale e assistenziale che segue le diverse evoluzioni dei bisogni, anche giornaliere, adattando conseguentemente l'organizzazione dell'assistenza.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) la giornata tipo e le attività giornaliere saranno adeguate alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

8. REGOLE DI VITA COMUNE

8.1 Uso degli ambienti, degli spazi e dei servizi comuni. L'Utente ha il diritto di utilizzare tutti gli ambienti e gli spazi comuni rispettandone le finalità e le regole, nonché osservando le regole d'igiene e decoro. Resta sottinteso che l'Utente sarà tenuto a risarcire i danni arrecati a cose o persone dovuti a comportamento negligente o inosservanza delle norme sopra descritte.

L'Utente è tenuto a osservare il silenzio nelle ore destinate al riposo, in particolare dalle 13 alle 15 e dalle 22 alle 7.30, fatte salve ovviamente le eventuali particolari condizioni di salute.

8.2 Apparecchi audiovisivi. Negli ambienti comuni sono installati apparecchi audiovisivi a disposizione dell'Utente. Nei singoli alloggi l'uso di audiovisivi di proprietà degli Utenti è ammesso purché non pregiudichi la tranquillità della permanenza nell'RSA degli altri Utenti.

È consentito l'uso del telefono della struttura rivolgendosi all'Ufficio Segreteria. Resta inteso che le relative spese sono a esclusivo carico dell'Utente.

8.3 Obblighi di buona conservazione e di corretto uso dell'alloggio. L'Utente e suoi Familiari s'impegnano a:

- mantenere in buono stato l'Alloggio, utilizzando diligentemente gli impianti e le apparecchiature installate, adeguandosi alle richieste del Personale al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- segnalare tempestivamente il cattivo funzionamento degli impianti o delle apparecchiature al Personale,
- consentire al Personale di accedere all'alloggio per effettuare pulizie, controlli e riparazioni,
- risarcire i danni arrecati agli impianti, attrezzature e arredi a causa di incuria, trascuratezza o per altri motivi imputabili a sé od ai suoi invitati nell'alloggio assegnato,
- mantenere un comportamento che non arrechi disturbo agli altri Utenti,
- osservare il divieto di ospitare nelle ore notturne persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o amicizia con l'Utente, salvo preventiva autorizzazione della Direzione.

8.4 Corredi di abbigliamento. All'atto dell'ingresso l'Utente deve disporre di un corredo personale di abbigliamento in quantità sufficiente per garantire le periodicità dei cambi e con caratteristiche compatibili con la tipologia di lavaggio (ad alta temperatura). In caso contrario, i capi delicati dovranno essere lavati a carico dei Familiari. I Familiari sono tenuti inoltre a provvedere al cambio stagionale al momento opportuno, in collaborazione con il Personale. La consegna di nuovi indumenti personali da parte dei Familiari deve essere effettuata esclusivamente al personale. In caso di

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 05_23
	Regolamento di ospitalità	Rev. 01 del 01/11/2024
		Liv.3

danneggiamento dei capi a seguito di lavaggio, il Gestore ne rifonderà il costo solo nel caso in cui i capi siano compatibili con il lavaggio ad alta temperatura.

9. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

9.1 Giornata alimentare. La giornata alimentare consiste nella prima colazione, pranzo, merenda e cena. È garantita adeguata idratazione durante l'arco della giornata e nelle ore notturne.

Il menù è predisposto in accordo con la Direzione e il Coordinatore e controllato periodicamente dal servizio S.I.A.N. competente.

Il Personale informa in anticipo gli Utenti del menù, che è anche esposto nei luoghi di accesso alla sala da pranzo. Le diete particolari sono somministrate esclusivamente su indicazione del Medico. L'orario di distribuzione del vitto è stabilito dalla Direzione e potrà subire delle modifiche per motivi organizzativi. I pasti non consumati entro l'orario prestabilito non possono essere conservati, né danno titolo ad alcun rimborso. Il vitto è servito nelle sale da pranzo o presso il proprio Alloggio. È consentito al Familiare assistere il proprio congiunto durante il pranzo e la cena, previa autorizzazione della Direzione in base a motivate esigenze dell'Utente. In tal caso il vitto sarà servito presso l'Alloggio dell'Utente.

Al fine di garantire l'igiene e la sicurezza degli alimenti secondo le norme vigenti, è fatto assoluto divieto di conservare e consumare generi alimentari non forniti dall'RSA senza autorizzazione del Personale. È inoltre fatto assoluto divieto di somministrare cibo agli Utenti non preventivamente autorizzato dall'Infermiere in turno.

9.2 Servizio di lavanderia. La biancheria personale dell'Utente deve essere in ogni caso contrassegnata con numero o sigla definita in accordo con il Coordinatore. La Direzione declina ogni responsabilità derivante dal danneggiamento o smarrimento dei capi personali.

9.3 Servizi di pulizia. Il servizio di pulizia dell'alloggio e il cambio della biancheria da bagno e da camera sono effettuati di norma tra le 8 e le 11.30. il cambio della biancheria da bagno e da camera è garantito di norma almeno una volta la settimana e al bisogno.

9.4 Cura della persona (parrucchiere, podologo, estetista)

Presso l'RSA è presente il servizio di parrucchiere. Gli Utenti possono usufruire di un servizio di taglio e messa in piega mensile compreso nella retta. Il costo di ulteriori prestazioni del parrucchiere rispetto a quelle incluse nella retta, richieste dall'Utente o dai Familiari, saranno a carico dell'Utente e inserite in fattura.

Presso la Struttura è attivo il servizio esterno per pedicure e manicure.

Il servizio viene programmato in relazione alle necessità degli Ospiti e su richiesta del Familiare/Caregiver. i trattamenti vengono eseguiti da personale specializzato e non sono compresi nella retta.

NOTA IMPORTANTE. In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) le regole e le indicazioni sopra riportate potranno essere modificate o sospese in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

10. COMPORTAMENTI E RAPPORTI CON IL PERSONALE.

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 05_23
	Regolamento di ospitalità	Rev. 01 del 01/11/2024
		Liv.3

10.1 Personale dipendente. Il Personale dell’RSA è a servizio degli Utenti ed è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti degli stessi. Tutto il personale è individuabile attraverso il proprio cartellino di riconoscimento.

10.2 Utenti e rispettivi Delegati. Gli Utenti e i Familiari devono tenere con il Personale rapporti di rispetto e comprensione e sono invitati a rivolgersi al Coordinatore, all’Ufficio Segreteria o alla Direzione per segnalare inadempimenti nel servizio. Gli Utenti e i Familiari non possono richiedere al Personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non devono fare pressioni per ottenere trattamenti di favore.

10.3 Comportamenti non consentiti:

- compiere in modo autonomo attività assistenziali non preventivamente autorizzate dal Coordinatore;
- somministrare farmaci e integratori non preventivamente autorizzati dal Medico di struttura;
- somministrare alimenti non preventivamente autorizzati dall’Infermiere;
- frequentare i locali comuni con abbigliamento non adeguato e rispettoso del pudore;
- portare animali all’interno del Centro se non autorizzati dal Coordinatore;
- installare tende di qualsiasi modello senza l’autorizzazione della Direzione;
- stendere capi di biancheria alle finestre e nei locali comuni;
- porre vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali o nei balconi senza autorizzazione del Coordinatore;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano recare disturbo agli altri Utenti;
- tenere in camera qualsiasi tipo di cibo deteriorabile;
- gettare acqua, immondizie o altro fuori dagli appositi siti o recipienti;
- versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere che possano nuocere al buono stato delle condutture;
- fumare nei locali dell’RSA;
- compiere atti che possano nuocere ai vicini dell’Alloggio;
- utilizzare ferri da stiro e resistenze elettriche di qualsiasi tipo.

11. CUSTODIA DEI VALORI E RESPONSABILITÀ CIVILE

La Direzione declina ogni responsabilità per i valori e il denaro conservati negli alloggi degli Utenti. Qualora l’Utente non fosse più in grado di custodire personalmente i suoi effetti personali di valore, la Direzione concorderà con l’Utente stesso e i suoi Familiari le modalità di consegna degli effetti a un Delegato, affinché questi provveda alla loro custodia invece dell’Utente.

Il Gestore si impegna a utilizzare e custodire con diligenza le protesi dentarie e acustiche, come altri beni personali, che comunque restano nella responsabilità dell’Utente. Viste le dinamiche della vita comunitaria, in caso di rotture o smarrimenti, il Gestore non si farà carico dei danni / sostituzione, salvo nei casi di comprovata negligenza del Personale. In tal caso, il costo della riparazione / sostituzione sarà coperto dal gestore previa presentazione di preventivo e di successiva fattura.

12. SPESE STRAORDINARIE

 PROMOZIONE LAVORO	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 05_23
	Regolamento di ospitalità	Rev. 01 del 01/11/2024
		Liv.3

L'Utente è tenuto a saldare le spese extra rispetto a quanto previsto dal contratto sottoscritto o dai danni provocati.

13. INIZIO E TERMINE DEL RAPPORTO

Il rapporto inizia con l'Accoglimento della richiesta d'inserimento dell'Utente.

L'ingresso e uscita dell'RSA, nonché le modalità di calcolo dei corrispettivi sono indicati nel *Contratto di ospitalità*.

14. DISPOSIZIONI PARTICOLARI

In caso di singoli o comunitari episodi infettivi, la Direzione a suo insindacabile giudizio, può disporre il divieto di accesso al servizio da parte di Familiari e conoscenti al fine garantire le idonee azioni di sanificazione / disinfestazione.

All'interno dell'RSA è assolutamente vietato l'uso di sostanze alcoliche, vino incluso, le eccezioni in situazioni specifiche devono essere autorizzate dal Medico.

Ai sensi delle vigenti Leggi vi è il **DIVIETO DI FUMARE**.

È vietato dare mance o regalare effetti personali al Personale operante nell'RSA

Milano, 01/11/2024

Cooperativa Promozione Lavoro
Fabio Piubello - Legale rappresentante