

TIPO DOCUMENTO: Regolamento interno	codice	D22
	rev.	07
	Data	18/11/2019
	Pag.	1 di 11

## REGOLAMENTO INTERNO DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

### *Villa Poggio Adorno*

Il presente Regolamento Interno è redatto nel rispetto dei requisiti minimi organizzativi per le strutture residenziali (RSA) contenuti nell'allegato A, punto 1, del testo coordinato DPGR n. 2/R e 50/R del 2018 e ai sensi del comma 1, lettera a) dell'art 21 della Legge Regionale nr. 41/2005.

#### Indice

1. Il progetto della struttura;
2. La tipologia delle persone accolte;
3. Le prestazioni erogate
4. Gli orari e le modalità di accesso alla struttura;
5. La dotazione complessiva di personale, le relative attribuzioni, compiti e responsabilità di ciascuna professionalità, nonché l'orario di lavoro e i turni di attività
6. La composizione e la modalità di corresponsione della retta;
7. I criteri e le modalità di ammissione e dimissione;
8. Le norme relative alla vita comunitaria;
9. Le modalità di funzionamento dell'organismo di rappresentanza;
10. Tutela e protezione ospiti;
11. Le modalità di tenuta e conservazione della documentazione.

#### 1. Il progetto della struttura

##### **ART. 1**

La RSA "Villa Poggio Adorno", garantisce ai propri Ospiti i requisiti minimi strutturali e organizzativi previsti per le strutture residenziali (RSA) dal Testo coordinato DPGR n. 2/R e 50/R e ai sensi del comma 1, lettera a) dell'art 21 della L.R. nr. 41/2005.

##### **ART. 2**

La RSA "Villa Poggio Adorno" è una struttura residenziale che eroga prestazioni socio assistenziali e ad integrazione socio sanitaria, destinata ad accogliere temporaneamente o permanentemente persone anziane non autosufficienti, impossibilitate a rimanere presso il proprio domicilio, che necessitano di protezione diretta ad integrare o sostituire la limitazione totale e stabilizzata delle loro capacità.

##### **ART. 3**

La RSA "Villa Poggio Adorno", per le proprie caratteristiche organizzative, è impegnata a mantenere attivi tutti i rapporti in essere al momento del ricovero dell'Ospite in struttura, siano essi riferiti a parenti o amici, favorendo momenti di incontro e di relazione e coinvolgendo i familiari nella vita comunitaria.

##### **ART. 4**

La RSA "Villa Poggio Adorno" pone alla base della propria organizzazione la sicurezza dell'Ospite impegnandosi ad organizzare le proprie prestazioni socio sanitarie nel rispetto di tutte quelle misure di prevenzione del rischio necessarie affinché l'organizzazione stessa della struttura non provochi danni all'Ospite.

##### **ART. 5**

La RSA "Villa Poggio Adorno" opera costantemente per il raggiungimento delle finalità definite agli articoli precedenti, organizzando i propri servizi in base ad obiettivi personalizzati, con lo scopo di soddisfare nel migliore modo possibile le necessità dell'Ospite.

TIPO DOCUMENTO: Regolamento interno	codice	D22
	rev.	07
	Data	18/11/2019
	Pag.	2 di 11

### **ART. 6**

La RSA "Villa Poggio Adorno" in ottemperanza alle leggi nazionali e regionali si pone come soggetto attivo nella progettazione, nell'organizzazione e nell'integrazione dei servizi e degli interventi sociali promossi dal territorio.

## **2. La tipologia delle persone accolte**

### **ART. 7**

La RSA "Villa Poggio Adorno" è una struttura residenziale che accoglie persone anziane non autosufficienti che hanno avuto diritto alle prestazioni erogate alle persone non autosufficienti, disabili e anziane previste dall'art 7 della L.R. nr. 66/2008, in quanto struttura accreditata ai sensi della L.R. nr. 82/2009. La Residenza accoglie persone anziane non autosufficienti anche con rapporto di tipo privato.

### **ART. 8**

La RSA "Villa Poggio Adorno" eroga prestazioni socio assistenziali ad Ospiti in differenti condizioni di non autosufficienza:

- bassa intensità assistenziale
- esiti di patologie stabilizzate accompagnati da impossibilità ad essere assistiti al proprio domicilio;
- fase post-acuta e/o post ospedaliera che necessita di interventi finalizzati al miglioramento del livello funzionale ed al relativo mantenimento;
- decadimento cognitivo medio con necessità di assistenza nelle attività di vita quotidiana.

## **3. Le prestazioni erogate**

### **ART. 9**

Le prestazioni sia di carattere socio sanitario che alberghiero erogate dalla struttura sono esplicitamente riportate nella carta dei servizi predisposta dalla direzione ed aggiornata annualmente.

### **ART. 10**

Gli Ospiti usufruiscono delle prestazioni previste dal Servizio Sanitario Nazionale, organizzate sul territorio in base alla programmazione regionale e locale dei servizi sociosanitari.

Lo stato di salute delle persone ospitate viene seguito dai medici di medicina generale (MMG) convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, scelti dagli assistiti, come previsto dalla normativa regionale. E' richiesta la disponibilità del medico curante alle visite periodiche del proprio assistito presso la struttura e quando ve ne sia necessità. In caso contrario o in caso di ricoveri superiori a 30gg, l'Ospite e/o referente si impegna a dare disponibilità ad effettuare il cambio anche temporaneo del medico curante.

L'MMG è responsabile della presa in carico e del percorso assistenziale nonché della tenuta del Registro Clinico dell'Ospite.

## **4. Gli orari e le modalità di accesso alla struttura**

### **ART. 11**

La RSA "Villa Poggio Adorno" consente l'accesso libero durante le ore diurne (10-19) da parte di familiari e amici degli assistiti, fatte salve – per il rispetto della privacy – le fasce orarie in cui sono previste le attività di igiene personale, somministrazione dei pasti e della terapia.

## **5. La dotazione complessiva di personale, le relative attribuzioni, compiti e responsabilità di ciascuna professionalità, nonché l'orario di lavoro e i turni di attività**

### **ART. 12**

La RSA "Villa Poggio Adorno" è dotata di personale per le attività di assistenza socio sanitaria nel rispetto dei requisiti minimi previsti dalla normativa regionale per il funzionamento (Testo coordinato DPGR n. 2/R e 50/R del 2018), Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge

TIPO DOCUMENTO: Regolamento interno	codice	D22
	rev.	07
	Data	18/11/2019
	Pag.	3 di 11

regionale 24 febbraio 2005, nr. 41 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale).

I compiti e le responsabilità di ciascuna professionalità nonché l'orario di lavoro e i turni di lavoro possono essere richiesti alla direzione dagli ospiti e/o dai loro rappresentanti legali.

## 6. La composizione e la modalità di corresponsione della retta

### **ART. 13**

Per le prestazioni a favore degli ospiti che sono ammessi con le modalità previste dalla normativa toscana (L.R. nr. 66/2008), la Struttura riceve un corrispettivo composto da una quota sanitaria a carico dell'Azienda Sanitaria e da una quota sociale in tutto o in parte a carico e corrisposta dall'assistito, secondo quanto stabilito dai regolamenti zionali in materia di compartecipazione ai costi delle prestazioni sociosanitarie.

Si intende per:

Titolo d'acquisto – il documento rilasciato dai servizi competenti all'assistito destinato alla Residenza scelta dallo stesso nel quale sono indicati il corrispettivo sanitario e sociale

Corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto – importo della quota sanitaria determinata dalla Regione Toscana a carico del Servizio Sanitario

Corrispettivo sociale del titolo d'acquisto – importo di parte sociale del titolo d'acquisto indicante quanto pagato dal cittadino e eventualmente versato dall'Ente Pubblico alla Residenza sotto forma di intervento economico integrativo a copertura della parte residua della quota sociale (compartecipazione)

Impegnativa-modulo – documento che conferma l'ammissione dell'assistito nella Residenza e che è inviato dai servizi competenti alla Residenza stessa e all'assistito o suo legale rappresentante

Legale rappresentante – la persona indicata con provvedimento formale dall'autorità giudiziaria quale soggetto incaricato di tutelare la cura e gli interessi dell'assistito

### **ART. 14**

Per le prestazioni a favore degli ospiti che sono ammessi presso la struttura come privati, la Direzione comunica al momento dell'ammissione la retta giornaliera comprensiva delle prestazioni sanitarie e delle prestazioni sociali a carico dell'assistito, del responsabile legale o del familiare referente.

### **ART. 15**

Mensilmente la struttura provvederà ad emettere il documento contabile relativo alla quota sociale a carico dei singoli assistiti. Il documento indica il nome dell'assistito, le giornate di ospitalità, le eventuali relative decurtazioni, i servizi erogati a pagamento, la tipologia di servizio (temporaneo o permanente o mantenimento del posto) e l'eventuale spesa per i farmaci.

La struttura provvede al rilascio di attestazione relativa ai costi per spese mediche e di assistenza specifica a carico delle persone accolte, ai fini della fruibilità delle agevolazioni previste dalla normativa fiscale vigente in materia.

La struttura provvede mensilmente ad inviare fattura agli ospiti privati.

La struttura, per gli ospiti inseriti tramite le modalità previste dalla L.R. 66/2008, può richiedere un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità da versare al momento dell'ingresso.

La Struttura in nessun caso potrà richiedere anticipazione alcuna all'assistito, né ai tenuti per legge del medesimo, della quota sociale eventualmente dovuta da parte del Comune a titolo di integrazione.

### **ART. 16**

In caso di mancato pagamento da parte dell'assistito e/o suo legale rappresentante della quota sociale a suo carico, in virtù del rapporto di utenza di natura privatistica instaurato con l'assistito, la Struttura attiverà nei confronti dell'assistito le azioni necessarie al recupero delle somme dovute.

TIPO DOCUMENTO: Regolamento interno	codice	D22
	rev.	07
	Data	18/11/2019
	Pag.	4 di 11

La struttura in caso di morosità nel pagamento da parte dell'assistito e/o suo legale rappresentante della quota sociale a suo carico, provvederà alle dimissioni dell'ospite informando i servizi competenti che attiveranno le opportune azioni per garantire, comunque, la continuità assistenziale alla persona non autosufficiente.

#### **ART. 17**

Per quanto riguarda la corresponsione della 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 o della retta privata concordata.

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.

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 con un onere pari al 70% sulla quota sociale a carico dell'assistito o della retta privata concordata.

In caso di brevi assenze per motivi familiari e soggiorni climatici non superiori a quindici giorni e per ricoveri ospedalieri non superiori a sessanta giorni è assicurato all'Ospite il mantenimento del posto.

#### **ART. 18**

La Direzione si riserva di adeguare annualmente, sia la retta giornaliera per i ricoveri privati che la quota sociale, a partire dal mese di febbraio.

La comunicazione dell'eventuale adeguamento viene comunicata con 60 gg di preavviso.

Per i ricoveri estivi temporanei la retta può subire delle variazioni.

#### **ART. 19**

La Direzione non accetta deleghe da parte degli ospiti e/o loro referenti in materia di gestione finanziaria.

### **7. I criteri e le modalità di ammissione e dimissione delle persone**

#### **ART. 20**

L'ammissione dell'assistito nella Residenza, per gli ospiti che sono ammessi con le modalità previste dalla normativa toscana (L.R. nr. 66/2008), è confermata con la presa d'atto dell'impegnativa-modulo, rilasciata dai servizi socio sanitari dagli Enti territorialmente competenti e deve riportare le seguenti informazioni:

- il Progetto Assistenziale Personalizzato;
- 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;
- codice fiscale dell'Ospite, del responsabile legale e del familiare Referente.

Si intende per:

Servizi competenti – le istituzioni e gli uffici che, in base alla specifica organizzazione territoriale, esercitano la funzione di individuare e gestire le risposte ai bisogni degli assistiti

Progetto Assistenziale Personalizzato: il progetto elaborato dall'Unità di Valutazione Multidimensionale sintetizzato nell'apposita scheda. Ai fini della garanzia della personalizzazione dell'intervento e la continuità del percorso assistenziale, la scheda PAP che l'UVM trasmette alla Residenza deve essere corredata di tutte le schede e le scale somministrate per la valutazione del bisogno secondo il modello previsto dalla normativa regionale vigente, affinché la definizione del PAI da parte della Residenza sia coerente con quanto definito in sede di UVM e concertato con la famiglia

L'ammissione dell'assistito nella Residenza, per gli ospiti che sono ammessi come privati è confermata quando l'ospite o il parente consegna alla Direzione i seguenti documenti:

TIPO DOCUMENTO: Regolamento interno	codice	D22
	rev.	07
	Data	18/11/2019
	Pag.	5 di 11

- documento di riconoscimento dell'Ospite e del Legale Rappresentante / Referente;
- codice fiscale dell'Ospite e del Referente.
- scheda pre-ammissione redatta e sottoscritta dal medico curante;
- tessera sanitaria in originale;
- contratto di natura privatista, sottoscritto da parte dell'ospite del suo Responsabile legale o dal familiare Referente

#### **ART. 21**

Prima dell'ammissione, l'Ospite e/o la persona Referente sono invitate a visitare la struttura, accompagnati dal personale addetto all'accettazione. Sono altresì tenute a ritirare copia del presente regolamento e la documentazione relativa alle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali (GDPR 679/2016).

#### **ART. 22**

In caso di ricovero temporaneo, l'Ospite può prorogare il periodo di permanenza presso la struttura. L'eventuale richiesta di proroga deve essere comunicata almeno 15 giorni prima della data di dimissione concordata.

L'Ospite può interrompere anticipatamente il rapporto con la RSA "Villa Poggio Adorno" presentando alla Direzione preavviso scritto quindici (15) giorni prima della data di uscita dalla struttura.

In mancanza di preavviso scritto, l'Ospite è comunque tenuto a corrispondere la retta per i giorni non preavvisati.

#### **ART. 23**

La dimissione ospiti che sono ammessi con le modalità previste dalla normativa toscana (L.R. nr. 66/2008), quando non avvenga per decesso o non sia decisa per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, deve essere concordata con servizi competenti, coinvolgendo nella decisione l'interessato stesso o suo legale rappresentante, in particolare al verificarsi dei seguenti casi:

- a) variazione dello stato di salute dell'assistito certificato dalla UVM che determini la necessità di diversa tipologia di ricovero;
- b) manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito o dei suoi familiari con l'ambiente della Residenza e/o con gli altri assistiti, comprovata da relazione del Direttore della struttura;
- c) per accertata morosità nel pagamento del corrispettivo sociale del titolo d'acquisto a carico dell'assistito con presa in carico da parte dei servizi competenti, comprensiva dei relativi oneri economici, al fine di garantire la continuità assistenziale.

La Struttura, per gli ospiti che sono ammessi con le modalità di tipo privato può dimettere l'ospite al verificarsi dei seguenti casi:

- a) nei casi di variazione dello stato di salute dell'assistito certificato dal MMG che determini la necessità di diversa tipologia di ricovero;
- b) per manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito o dei suoi familiari con l'ambiente della residenza e/o con gli altri assistiti, comprovata da relazione del Direttore della struttura;
- c) per accertata morosità nel pagamento della Retta.

### **8. Le norme relative alla vita comunitaria**

#### **ART. 24**

La struttura si impegna a garantire agli assistiti la massima libertà, compatibilmente con il loro stato di salute e con l'organizzazione interna, nonché a organizzare la fruizione dei servizi nel rispetto dei ritmi di vita e abitudini degli stessi, ricreando le situazioni che incidono sul benessere psicofisico dell'assistito, compresa la possibilità di ospitare in struttura gli animali d'affezione, previa valutazione da parte della Direzione.

TIPO DOCUMENTO: Regolamento interno	codice	D22
	rev.	07
	Data	18/11/2019
	Pag.	6 di 11

La struttura si impegna altresì a favorire il mantenimento della relazione tra gli assistiti e i loro familiari e/o la loro rete amicale, avendo cura che anche gli operatori mantengano le competenze relazionali indispensabili affinché ciò avvenga.

La struttura si impegna a favorire la partecipazione a iniziative sociali, di tempo libero, religiose e culturali zonali anche con il coinvolgimento del Comitato dei parenti e/o di associazioni di tutela e volontariato, favorendo, quando possibile, anche brevi soggiorni in famiglia.

#### **ART. 25**

Al momento dell'ingresso, all'Ospite viene assegnata una camera secondo il criterio della proposta e della scelta fra quelle disponibili. Qualora esigenze di vita comunitaria lo richiedano, la Direzione può disporre il trasferimento in altra camera, previa comunicazione all'Ospite stesso ed al Referente.

Le camere a due o tre letti verranno assegnate a persone dello stesso sesso.

Ai coniugi o fratelli è riservata di norma una stanza comune.

#### **ART. 26**

L'Ospite, nei limiti delle disponibilità e delle esigenze altrui, ha facoltà di:

- scegliere il compagno di camera
- personalizzare la camera con oggetti propri, previo assenso della Direzione e del compagno di camera;
- usare apparecchi radio e TV a condizione che ciò non arrechi disturbo alle altre persone;
- tenere piante o fiori purché non costituenti pericolo o intralcio agli altri Ospiti o alle attività di pulizia della struttura;
- ospitare un animale domestico, previa valutazione da parte della Direzione
- utilizzare liberamente tutti gli spazi comuni interni ed esterni della struttura.

#### **ART. 27**

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 della vita comunitaria all'interno della Struttura.

#### **ART. 28**

Agli Ospiti e loro familiari/referenti non è consentito:

- fumare nei locali interni della struttura;
- lavare autonomamente abbigliamento (intimo e vestiario);
- tenere stufe elettriche, ferri da stiro, fornelli a gas o elettrici;
- conservare o custodire in camera farmaci e generi alimentari;
- effettuare foto o video agli altri ospiti, familiari e/o personale della struttura, se non espressamente autorizzati;
- recare molestia o disturbo agli altri ospiti o avere comportamenti incompatibili con una serena vita comunitaria;
- l'accesso ai locali della cucina;

Custodia valori: la direzione non si ritiene responsabile per eventuali mancanze di oggetti di valore dalle camere degli ospiti se questi non vengono custoditi nella cassaforte della struttura.

E' consentita la consegna e somministrazione agli ospiti di alimenti confezionati con apposta regolare data di scadenza esclusivamente se concordata con il personale infermieristico e/o la Direzione. E' quindi vietata la somministrazione di alimenti non confezionati, privi di data di scadenza ed elenco ingredienti.

TIPO DOCUMENTO: Regolamento interno	codice	D22
	rev.	07
	Data	18/11/2019
	Pag.	7 di 11

Il vitto è servito nella sala da pranzo oppure in camera se le condizioni di salute dell'Ospite non lo permettono.

La Direzione non assume alcuna responsabilità per le possibili conseguenze derivate dall'uso di medicinali o alimenti non somministrati dal personale interno incaricato né per la eventuale sottrazione, perdita e/deterioramento di oggetti o valori non consegnati espressamente alla Direzione.

## **9. Le modalità di funzionamento dell'organismo di rappresentanza**

### **ART. 29**

E' prevista la costituzione di un Organismo di Rappresentanza degli Ospiti o dei loro familiari, al fine di favorire la partecipazione degli utenti e dei loro cari all'organizzazione e alla verifica del buon funzionamento della struttura.

L'Organismo ha lo scopo di collaborare con la Direzione alla valutazione periodica delle attività e dei servizi forniti dalla Residenza, con l'obiettivo di individuare percorsi di miglioramento della vita comunitaria.

#### COMPOSIZIONE DELL'ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI

### **ART. 30**

L'Assemblea degli Ospiti e dei Loro Parenti o Referenti, appositamente convocata dalla Direzione, elegge l'Organismo di Rappresentanza degli Ospiti.

Ogni persona presente all'Assemblea può esprimere fino a tre preferenze tra le persone candidate.

### **ART. 31**

L'Organo di Rappresentanza degli Ospiti è composto da tre membri.

Sono eletti i primi tre nominativi che hanno ottenuto più preferenze in sede di Assemblea.

### **ART. 32**

L'Organismo di Rappresentanza degli Ospiti resta in carico per tre anni.

Se un componente viene meno nel periodo di validità dell'Organismo di Rappresentanza, quest'ultimo viene sostituito dal primo dei non eletti.

### **ART. 33**

E' fatto obbligo ai componenti dell'Organismo di Rappresentanza degli Ospiti di partecipare a tutte le riunioni, che dovranno tenersi almeno due volte l'anno.

Ogni assenza deve essere giustificata e dopo tre assenze ingiustificate il rappresentante decade dal suo incarico e viene sostituito dal primo dei non eletti.

### **ART. 34**

Alle riunioni dell'Organismo di Rappresentanza degli Ospiti possono essere invitati a partecipare rappresentanti della Direzione della Struttura.

#### FUNZIONI DELL'ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI

### **ART. 35**

L'Organismo di Rappresentanza degli Ospiti ha principalmente i seguenti scopi:

Promuovere la partecipazione degli Ospiti alla gestione dei servizi e delle attività svolte all'interno della struttura;

Sottoporre alla Direzione della Residenza, critiche, suggerimenti e proposte tese al miglioramento dei servizi e dei programmi delle attività;

Collaborare con la Direzione della Residenza, il personale e con gli Ospiti, al fine di stabilire all'interno della struttura rapporti di solidarietà, amicizia e di reciproca comprensione.

TIPO DOCUMENTO: Regolamento interno	codice	D22
	rev.	07
	Data	18/11/2019
	Pag.	8 di 11

### **ART. 36**

I componenti l'Organismo di Rappresentanza degli Ospiti sono vincolati dal segreto d'ufficio e non possono proporre alla discussione pubblica fatti personali.

Il non rispetto del segreto d'ufficio è causa di decadenza dell'incarico.

### **ART. 37**

È obbligatorio redigere il verbale delle riunioni dell'Organismo di Rappresentanza e dell'Assemblea degli Ospiti. L'animatore è responsabile della stesura del verbale.

## **10. Tutela e protezione**

L'Ospite, i suoi familiari e il Rappresentante legale possono rivolgersi direttamente al Direttore per segnalare eventuali inadempienze o il mancato rispetto del presente regolamento.

La Direzione accoglierà con interesse ogni suggerimento o proposta volti a migliorare la qualità dei servizi erogati all'interno della struttura.

### **ART. 38**

La Direzione della RSA "Villa Poggio Adorno" si impegna a garantire la tutela degli ospiti per le prestazioni descritte nella Carta dei Servizi della struttura, adottata ai sensi dell'articolo 9 della L.R.T. n° 41 del febbraio 2005, nonché per i contenuti della "Carta dei Diritti dell'Ospite" approvata dalla Direzione, sentito il Comitato di Partecipazione degli Ospiti.

La Direzione della struttura riconosce come impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A questo scopo si avvale della collaborazione degli utenti e delle loro organizzazioni rappresentative.

I reclami sono utilizzati dalla Direzione della struttura come segnalazione di disservizi e come contributi alla valutazione della qualità dei servizi socio sanitari offerti agli ospiti. Il responsabile della qualità della struttura provvede alla valutazione dei reclami e, nell'ambito dei propri poteri, propone eventuali modifiche organizzative che la Direzione può decidere di rendere operative.

### **ART. 39**

Presupposti per la richiesta di intervento

La tutela è prevista:

- Per qualsiasi disservizio che abbia negato o limitato al reclamante la fruibilità delle prestazioni offerte dalla struttura così come precisate nella Carta dei Servizi;
- Per qualsiasi violazione del Regolamento Interno, o di altre norme o disposizioni emanate dalla Direzione, che disciplinano la fruizione dei servizi all'interno della struttura.

### **ART. 40**

Titolari del diritto di tutela

La tutela può essere richiesta dagli Ospiti, dai loro parenti o affini, Associazioni di Volontariato e Tutela, dagli Organismi di tutela dei diritti accreditati presso la ASL o il Comune.

I soggetti richiedono la tutela tramite la presentazione di reclami nei seguenti casi:

Quando si verificano atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni, così come previsto all'articolo 40;

Quando la negazione o la limitazione delle prestazioni è conseguenza di un qualsiasi disservizio

La predisposizione di reclami non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ed amministrativa.

### **ART. 41**

Modalità

Il reclamo consiste in una segnalazione di disservizio, in forma non anonima che implica una risposta da parte della Direzione della Struttura.

I reclami vengono registrati dalla Direzione in apposito registro.

Gli Ospiti e gli altri soggetti individuati esercitano il proprio diritto tramite:



TIPO DOCUMENTO: Regolamento interno	codice	D22
	rev.	07
	Data	18/11/2019
	Pag.	9 di 11

Comunicazione scritta, eventualmente utilizzando l'apposito modulo contenuto nella Carta Dei Servizi, consegnata a mano al Direttore o trasmessa per posta, per fax o posta elettronica alla Direzione;

Colloquio diretto o telefonico con il Direttore della struttura e successiva sottoscrizione del reclamo. I casi segnalati alla Direzione che consentano una rapida soluzione, non vengono registrati come reclami, ma come "prese in carico";

I reclami anonimi, le "prese in carico" e qualsiasi segnalazione di disservizio sono comunque utilizzati dalla Direzione della struttura, al fine di apportare eventuali correzioni per migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi.

#### **ART. 42**

Tempi di presentazione

I reclami possono essere presentati entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato sia venuto a conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

La Direzione della struttura può valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

#### **ART. 43**

Procedura d'esame dei reclami

La Direzione della struttura, in caso di presentazione del reclamo, provvede a:

Dare immediata risposta all'Ospite e/o referente per i reclami di univoca e certa definizione;

Predisporre l'attività istruttoria, nei casi in cui sia necessaria l'acquisizione di altri elementi conoscitivi del caso. I soggetti coinvolti nella questione devono mettere in grado la Direzione della struttura di dare una risposta, almeno interlocutoria, all'interessato entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo e, successivamente, la risposta definitiva;

Nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dar origine a responsabilità penali, consegnare la relativa documentazione al rappresentante legale della struttura;

Attivare, sulla base del reclamo ricevuto, procedure di chiarimento diverse da quelle sopra evidenziate, promuovendo incontri informali fra l'ospite o i suoi parenti e gli operatori coinvolti, al fine di chiarire più rapidamente i fatti.

Le procedure di cui ai precedenti punti del presente articolo si applicano anche quando il reclamo è presentato tramite il Difensore Civico Regionale o Comunale, altri Enti o Associazioni di Volontariato;

Il personale della struttura è tenuto a fornire la necessaria collaborazione alla Direzione per gli adempimenti loro richiesti ai sensi del presente regolamento;

Costituisce violazione dei doveri di ufficio non dare seguito alle richieste, senza adeguata motivazione. Il difetto di collaborazione deve essere segnalato alla Direzione della struttura per gli eventuali provvedimenti disciplinari.

#### **ART. 44**

Attività istruttoria

Nell'espletamento dell'attività istruttoria, la Direzione si riserva di:

Acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio, consultare e ottenere copia, senza limiti del segreto di ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del reclamo;

Richiedere relazioni o pareri di tecnici esperti delle problematiche oggetto del reclamo;

Accedere a tutti i locali della struttura per adempiere agli accertamenti che si rendono necessari.

#### **ART. 45**

Risposta al reclamo

La Direzione della struttura fornisce all'ospite, o a chi ha presentato il reclamo, una risposta scritta, almeno interlocutoria, entro 30 giorni dal ricevimento dell'esposto.

La risposta a chi ha inoltrato il reclamo può configurarsi come interlocutoria e non conclusiva per i seguenti motivi:

Necessità motivate di ulteriori accertamenti

TIPO DOCUMENTO: Regolamento interno	codice	D22
	rev.	07
	Data	18/11/2019
	Pag.	10 di 11

Motivati ritardi nelle risposte del personale coinvolto nell'oggetto del reclamo.

La risposta, se interlocutoria, deve essere seguita da una risposta definitiva entro i successivi 30 giorni. Suddetto termine può essere differito per una sola volta, per non più di 30 giorni, previa comunicazione motivata a chi ha presentato il reclamo.

La risposta è inviata dalla Direzione al richiedente, oltre che ad eventuali altri Enti se coinvolti nell'oggetto del reclamo.

## **11. Le modalità di tenuta e conservazione della documentazione**

### **ART. 46**

La documentazione prevista della normativa regionale vigente è la seguente:

1. Progetto individualizzato;
2. Cartella personale per ciascuna persona accolta;
3. Registro delle presenze giornaliere delle persone accolte;
4. Registro delle presenze del personale, con l'indicazione dei turni e delle relative mansioni;
5. Diario giornaliero delle consegne e delle informazioni tra gli operatori;
6. Tabella dietetica;
7. Registro delle terapie individuali
8. Diario delle attività quotidiane strutturate;
9. Registro degli ausili in dotazione;
10. Autorizzazione al funzionamento
11. Registro clinico del Medico di medicina generale
12. Cartella infermieristica
13. Documentazione inerente Vigili del fuoco, ascensori, rifiuti speciali, documentazione urbanistica, normativa sulla privacy (regolamento UE 679/2016)

### **ART. 47**

La documentazione ai punti 3, 4, dell'articolo 45 viene tenuta presso gli uffici amministrativi e viene conservata per 1 anno nell'archivio cartaceo e informatico della struttura.

La documentazione ai punti 1, 5, 8, 9 dell'articolo 45 viene tenuta presso l'ambulatorio infermieristico. Tale documentazione socio sanitaria è conservata nell'archivio cartaceo della struttura e può essere richiesta entro 30 giorni dalla dimissione dell'ospite tramite richiesta scritta.

La documentazione ai punti 2 e 7 dell'articolo 45 viene tenuta presso l'ambulatorio infermieristico.

La documentazione ai punti 10 e 13 dell'articolo 45 viene tenuta in Direzione e conservata per i tempi previsti dalla normativa nazionale e regionale.

La documentazione del punto 11 dell'articolo 45 è tenuta dal MMG; non essendo previsti dalla normativa vigente precisi obblighi temporali di tenuta, deve essere richiesta entro 30 giorni dalla dimissione dell'ospite all'MMG tramite richiesta scritta.

La conservazione della documentazione sanitaria al punto 12 dell'articolo 45 (cartella infermieristica e relativi referti), sia in forma cartacea che in forma digitale è tenuta presso la Direzione della struttura per un tempo illimitato. Tale documentazione può essere fornita, su richiesta solo da soggetti aventi diritto, nei termini e nelle modalità previste dalla legge 24/2018 e nel rispetto della normativa sulla privacy (GDPR 679/2016 e Dlgs 101/2018)

### **ART. 48**

## **Disposizioni finali**

TIPO DOCUMENTO: Regolamento interno	codice	D22
	rev.	07
	Data	18/11/2019
	Pag.	11 di 11

Per tutto quanto non previsto dal presente Regolamento interno, si rimanda alle disposizioni previste dalla normativa Nazionale e Regionale in materia, nonché alle specifiche convenzioni che regolano i rapporti della RSA "Villa Poggio Adorno" con i vari Enti.