

PUNTO A) RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

**20) Regolamento interno a firma del Medico Responsabile, da consegnare agli ospiti al momento dell'ingresso, il quale deve contenere:**

**-la dotazione del personale con le rispettive attribuzioni compiti;**

**-le norme igienico sanitarie;**

**-le finalità e i metodi riabilitativi, l'organizzazione della vita all'interno della struttura con**

**particolare riguardo agli orari dei pasti e alle modalità dei rapporti con la famiglia, gli amici e gli**

**aderenti alle associazioni di volontariato;**

**-l'indicazione delle modalità di accesso da parte degli ospiti alle prestazioni erogate dal S.S.R.;**

**-l'indicazione delle prestazioni a pagamento e l'importo delle relative tariffe;**

**-le modalità di raccolta dei segnali di disservizio;**

**Punto A RSA**

# **REGOLAMENTO INTERNO**

## **RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

### **R.S.A.**

<b>Tipo di documento</b>	Politiche e governo dell'organizzazione
<b>Elaborazione</b>	Direzione Generale Operativa, Direzione Medica, Direzione Professioni Sanitarie
<b>Verifica</b>	Direzione Medica
<b>Approvazione</b>	Direzione Generale Operativa e Direzione Medica
<b>Indice di revisione corrente/ Data</b>	1.febbraio 2025
<b>Data di emissione</b>	Febbraio 2025
<b>Modifiche apportate rispetto alla precedente revisione:</b>	

<i>Indice</i>		
<b>1. Caratteristiche organizzative generali della RSA</b>		
<b>Definizioni</b>		
<b>Obiettivi dell'attività assistenziale</b>		
<b>Assistenza riabilitativa</b>		
<b>Assistenza infermieristica e socio-sanitaria</b>		
Art. 01	Organizzazione funzionale della Struttura e livelli assistenziali	Pag. 04
Art. 02	Profili degli Ospiti	Pag. 04
Art. 03	Valutazione multidimensionale	Pag. 05
Art. 04	Rapporti sociali e parentali	Pag. 05
<b>1. Modalità di accesso alla struttura</b>		
Art. 05	Disposizioni	Pag. 06
Art. 06	Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.)	Pag. 06
Art. 07	Ammissione dell'Ospite	Pag. 06
Art. 08	Piano globale di intervento	Pag. 07
<b>2. Diritti e Doveri degli Ospiti/Utenti</b>		
Art. 09	Diritto all'informazione - Consenso informato	Pag. 07
Art. 10	Diritto alla riservatezza	Pag. 07
Art. 11	Doveri degli Ospiti/Utenti	Pag. 07
	Carta dei Diritti e dei Doveri	Pag. 07
Art. 12	Reclami	Pag. 08
Art. 13	Indagine sulla soddisfazione degli Utenti	Pag. 08
Art. 14	Prestazioni di Medicina Generale	Pag. 08
Art. 15	Prestazioni Mediche Specialistiche	Pag. 08
Art. 16	Prestazioni Farmaceutiche	Pag. 09
Art. 17	Servizio di Assistenza Sociale	Pag. 09

Art. 18	Servizio di Assistenza Psicologica	Pag. 10
Art. 19	Trasferimenti	Pag. 10

## **1. Caratteristiche organizzative generali della R.S.A.**

### **Definizioni**

Villa Tagliaferri (RSA e presidio poliambulatoriale) garantisce con il proprio personale l'assistenza medica, infermieristica, le prestazioni riabilitative, socio-sanitarie di sostegno psicologico e aiuto personale, nonché tutte le prestazioni di tipo alberghiero e di attività nell'ambito della terapia occupazionale.

### **Obiettivi dell'attività assistenziale**

L'obiettivo principale dell'attività assistenziale erogata è il raggiungimento della massima autonomia funzionale consentita per ogni singolo ospite non autosufficiente, attraverso un intervento globale sociosanitario teso, in alcuni casi, al rientro al domicilio dell'ospite.

### **Assistenza riabilitativa**

L'assistenza riabilitativa è pianificata e attuata dall'équipe multidisciplinare rappresentata da fisioterapisti, terapisti occupazionali, educatori professionali, assistente sociale.

- L'assistenza riabilitativa riveste particolare importanza e riguarda una serie di prestazioni riabilitative di seguito evidenziate.
- Le prestazioni riabilitative prevedono interventi di gruppo o individuali; ludoterapia, terapia di orientamento reale (ROT), terapia occupazionale, fisiochinesiterapia.
- L'attività riabilitativa e assistenziale è organizzata attraverso la programmazione di sedute individuali e di gruppo finalizzate al mantenimento e miglioramento delle capacità residue.
- L'obiettivo è quello di raggiungere il più alto livello possibile di self care (auto accudimento) e autonomia dell'ospite nell'ordinario svolgimento delle attività di vita quotidiane.

### **Assistenza infermieristica e del personale di supporto**

- Il processo di cura viene garantito da personale infermieristico e dal personale di supporto in possesso del titolo di operatore sociosanitario. Il personale in organico è dedicato esclusivamente agli ospiti della RSA.
  
- Sono applicati protocolli assistenziali di cura (integrati nel Piano Assistenza Individuale “PAI”) che prevedono la valutazione continua dei risultati assistenziali, la prevenzione delle complicanze, lo sviluppo di un rapporto comunicativo di tipo familiare e partecipativo.
- La presenza infermieristica H24 garantisce la continuità assistenziale e la somministrazione della terapia farmacologia necessaria, ed in particolare della valutazione del dolore e quindi della sua prevenzione e gestione.
- Gli obiettivi assistenziali sono definiti dalla Direzione Sanitaria insieme all’equipe assistenziale infermieristica, e prevedono l’identificazione delle attività personalizzate sul singolo ospite con una valutazione a breve e medio termine, sempre nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale “PAI”.

#### **Art. 1 – Organizzazione funzionale della Struttura e livelli assistenziali**

La normativa vigente DCA 99/2012 e s.m.i. intendono sviluppare l’organizzazione delle R.S.A. sulla base di nuclei assistenziali che accolgano gruppi di ospiti con differente bisogno assistenziale, garantendo comunque la protezione della privacy, la riservatezza personale e le attività di socializzazione spontanea all’interno della medesima struttura residenziale.

Nella RSA Villa Tagliaferri l’attività assistenziale si sviluppa su tre piani:

- al piano terra un nucleo di n. 10 posti di assistenza semiresidenziale diurna
- al primo piano un nucleo di n. 20 posti letto per assistenza residenziale di mantenimento (R3) e un separato nucleo di n. 19 posti letto per assistenza residenziale estensiva (R2)
- al secondo piano un nucleo di n. 20 posti letto per assistenza residenziale estensiva (R2) e un separato nucleo di n. 17 posti letto per assistenza residenziale estensiva (R2).

Il personale viene assegnato a ciascun nucleo nel rispetto delle dotazioni complessive previste dalla normativa regionale.

Al piano terra è allocato un presidio poliambulatoriale dotato di n. 5 studi medici, nonché gli uffici amministrativi e delle Direzioni Generale e Sanitaria.

**Nota.:** al piano terra è presente un'area **dedicata all'assistenza di tipo contumaciale**, realizzata sulla base delle esperienze della recente pandemia degli anni 2020/2021. Tale struttura - **esclusiva della Villa Tagliaferri** - è dotata di n. 4 "letti tecnici" e dei più moderni impianti per trattare questa tipologia di ospiti qualora necessario.

### ***Art. 2 - Profili degli ospiti***

La struttura prevede di accogliere ospiti con differenti disabilità e bisogni assistenziali. Il modello organizzativo adottato eroga prestazioni orientate al miglioramento continuo della qualità della vita e alla misurazione dei risultati ottenuti. Il percorso di cura e la presa in carico dell'ospite avvengono secondo il principio della multidisciplinarietà e i criteri etici.

Gli ospiti presentano prevalentemente la compromissione dello stato di salute nelle aree geriatriche:

- Area della senescenza (parziale o totale limitazione dell'autosufficienza), con particolare riguardo alle persone affette da malattie croniche.
- Area della disabilità, riferita a persone portatrici di handicap funzionali, in condizioni di notevole dipendenza.
- Area del disagio mentale, con demenza senile e/o compromissione della comprensione e dell'espressione.

### ***Art. 3 - Valutazione multidimensionale***

I principi operativi e funzionali, attraverso la valutazione multidimensionale di ogni ospite, tendono alla realizzazione di programmi riabilitativi personalizzati al fine di ottenere il mantenimento e, ove possibile, il potenziamento delle capacità funzionali residue.

Il gruppo dei professionisti presenti, con ampia esperienza e competenza nella gestione complessa delle persone anziane fragili, utilizza la Valutazione multidimensionale e il Piano

Assistenziale Individuale PAI come strumenti principali di coordinamento e gestione di ogni attività e di intervento sull'Ospite.

Nelle riunioni periodiche l'équipe valuta i risultati ottenuti, formula nuovi obiettivi, definisce interventi prioritari assistenziali, riabilitativi e occupazionali.

#### ***Art. 4 - Rapporti sociali e parentali***

La RSA Villa Tagliaferri è orientata alla massima partecipazione ed integrazione possibile con gli Ospiti, i familiari/caregiver, le istituzioni sociosanitarie del territorio.

Di fondamentale importanza è il coinvolgimento delle famiglie, particolarmente utile per ridurre il disagio della residenzialità diversa dall'ambiente domestico di origine. Pertanto, viene

favorita la partecipazione dei parenti e degli amici più intimi ad alcuni dei momenti assistenziali degli ospiti residenti: l'ora dei pasti, gli eventi ricreativi e di spettacolo, le attività occupazionali e religiose.

#### ***Orari di accesso familiari e visitatori:***

***Stanze di degenza - Mattina:*** dalle ore 09:00 alle ore 12:00

***Pomeriggio:*** dalle ore 16:00 alle ore 19:00

#### ***Sale multifunzionali e gli spazi esterni, comunque all'interno della struttura***

Compatibilmente con il programma delle attività riabilitative e assistenziali dell'Ospite

***Mattina:*** dalle ore 09:00 alle ore 12:00

***Pomeriggio:*** dalle ore 16:00 alle ore 19:00

***Durante l'orario dei pasti*** è consentita la presenza dei familiari/tutori preventivamente autorizzati dal Medico responsabile della RSA.

### **1. MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA**

#### ***Art. 5 - Disposizioni***

La RSA Villa Tagliaferri fa parte della rete di assistenza del territorio ed è considerata una residenza collettiva. Pertanto, alle persone in essa ospitate, il Servizio Sanitario Regionale SSR assicura le stesse prestazioni che riceverebbero presso il loro domicilio.

Accesso e dimissione sono disposti dall'Unità Valutativa Territoriale della ASL di residenza, previa valutazione multidimensionale dell'Ospite, per il quale è stata presentata la domanda di ammissione o dimissione.

#### ***Art. 6 - Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.)***

L'U.V.M. è una struttura della ASL territoriale, composta da un'équipe multidisciplinare, che definisce per ogni ospite il Piano Assistenziale Individuale PAI, rivalutato periodicamente con il personal medico e assistenziale della struttura, che ne garantisce l'attuazione.

Lo stesso organismo potrà proporre, in periodi successivi, ed a seguito di apposita valutazione, percorsi alternativi, qualora li ritenga più vantaggiosi al singolo caso, in un rapporto sinergico con lo staff assistenziale della Struttura.

L'U.V.M. ha l'obbligo di garantire l'integrazione con i servizi sanitari e socioassistenziali del territorio ed è, inoltre, competente ad indicare la previsione circa la durata della permanenza dell'ospite residente.

#### ***Art. 7 - Ammissione dell'Ospite***

Al momento dell'ingresso in struttura l'ospite viene accompagnato a visitare la residenza e presentato agli operatori ed agli altri ospiti. Contestualmente vengono fornite le informazioni sul regolamento interno e sull'attività del Comitato dei familiari ed associazioni di volontariato, eventualmente presenti in struttura.

All'atto dell'ammissione il Medico Responsabile redige una cartella assistenziale individuale dell'ospite, nella quale vengono riportati: la diagnosi di ammissione, l'anamnesi, l'esame obiettivo ed eventuali esami di laboratorio e specialistici già esistenti.

La cartella clinica viene predisposta per la registrazione del piano di assistenza individuale, con le relative verifiche periodiche, gli aggiornamenti, le relazioni delle visite del Medico di Medicina Generale e dei medici specialisti, nonché i referti degli esami diagnostici e di laboratorio successivi.

Il Medico Responsabile della struttura assegna il posto letto di concerto con l'Infermiere Dirigente, ed in base alle condizioni psico-fisiche emerse dalla valutazione multidimensionale fornita dall'UVM, nonché dalle esigenze espresse dall'ospite.

Il posto letto potrà subire variazioni durante la permanenza in virtù delle condizioni psico-fisiche degli ospiti o delle necessità organizzative della struttura.

#### ***Art. 8 - Piano globale di intervento***

L'équipe sanitaria della struttura, che ha in carico la persona, redigerà in collaborazione con gli altri operatori, con l'ospite e la sua famiglia, un piano globale d'intervento al quale parteciperanno in modo coordinato, anche diversi servizi territoriali.

#### **2.0 - Diritti e Doveri degli Utenti**

##### ***Art. 9 - Diritto all'informazione - Consenso informato***

L'utente ha pieno diritto ad essere informato sull'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di consenso informato al trattamento sanitario. **Ha** inoltre diritto a ricevere da parte del personale sanitario (medici, infermieri e terapisti) tutti i chiarimenti che ritiene opportuni.

##### ***Art. 10 - Diritto alla riservatezza***

All'ingresso in struttura viene richiesto all'ospite il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal reg. U.E. 679/16 e s.m.i.

La struttura è dotata di un sistema di videosorveglianza, attivabile anche nelle stanza di degenza, previa autorizzazione dell'ospite/familiari/caregiver tramite consenso informato.

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie farmacologiche.

Le informazioni sulle condizioni cliniche dell'ospite potranno essere fornite telefonicamente dal personale medico esclusivamente ai familiari/caregiver autorizzati dall'ospite e/o indicati nella cartella clinica.

Le informazioni di carattere socioassistenziale potranno essere fornite telefonicamente dal coordinatore infermieristico e dall'assistente sociale alle medesime persone autorizzate sopra specificate.

### ***Art. 11 - Doveri degli Utenti***

La permanenza in struttura comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene ed educazione:

- Ogni ospite deve collaborare con il personale sanitario della struttura.
- L'ospite che voglia allontanarsi dal reparto, pur rimanendo all'interno della struttura, dovrà preventivamente informare il personale sanitario.
- Ai visitatori è assolutamente vietato permanere nelle stanze di degenza durante le visite mediche e le terapie.
- Per motivi di igiene non è consentito ai visitatori sedersi sui letti di degenza né usare i servizi igienici riservati ai degenti.
- È vietato somministrare ai degenti terapie differenti da quelle riportate in cartella clinica.
- I medicinali non autorizzati dai medici di reparto verranno immediatamente ritirati.

Presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed affissa negli spazi comuni, è disponibile la Carta dei Diritti e dei Doveri che costituisce un'accurata informativa dei diritti e doveri di ciascun ospite e degli utenti.

### ***Art. 12 - Reclami***

Villa Tagliaferri assicura la funzione di tutela verso l'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di presentare reclami per disservizi della struttura.

I reclami, esclusivamente in forma scritta, devono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), attivo nell'arco delle 12 ore diurne dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:30. Possono anche essere presentati on line, sul sito della struttura all'indirizzo [info@villatagliaferri.it](mailto:info@villatagliaferri.it)

L'U.R.P. accoglie i reclami inviati provvedendo alla risposta entro cinque giorni lavorativi.

#### ***Art. 13 - Indagine sulla soddisfazione degli ospiti***

Per garantire un servizio corrispondente alle esigenze ed alle aspettative dei propri ospiti, con particolare attenzione all'organizzazione della vita in RSA, all'ospitalità ed al comfort, all'assistenza sociosanitaria, viene misurata semestralmente, la soddisfazione dei propri ospiti attraverso la compilazione anonima di questionari Customer Care, i cui risultati saranno disponibili per la consultazione sul sito di Villa Tagliaferri.

#### ***Art. 14 - Prestazioni di medicina generale***

Le prestazioni di Medicina Generale sono erogate dal Medico di Medicina Generale del paziente. In ogni momento l'ospite ha la facoltà di scegliere un diverso MMG ai sensi della normativa regionale vigente.

Il MMG, come da normativa vigente, sarà presente nella struttura per un numero di ore proporzionato al numero di residenti affidatigli.

#### ***Art. 15 - Prestazioni mediche specialistiche***

- Le prestazioni mediche specialistiche sono erogate dagli specialisti della ASL, su richiesta del Medico di Medicina Generale e/o del Medico Responsabile, secondo le modalità concordate tra il Medico Responsabile e la ASL.
- Nei casi in cui le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici non possano essere svolti all'interno della Struttura, verranno effettuati presso le Strutture del Servizio Sanitario Regionale.

#### ***Art. 16 - Prestazioni farmaceutiche***

- Le prestazioni farmaceutiche sono assicurate con le modalità previste per la generalità dei cittadini. L'approvvigionamento dei farmaci esenti dalla partecipazione alla spesa, da parte dell'assistito, viene effettuato presso la farmacia ospedaliera della ASL ai sensi della normativa vigente.

Relativamente all'approvvigionamento di presidi sanitari, materiali per medicazione, protesi ed ortesi, nonché di farmaci in fascia C, non forniti dal S.S.N., provvederanno comunque i familiari dei singoli ospiti, previa prescrizione del Medico di base su ricettario personale intestato.

#### ***Art. 17 - Servizio di Assistenza Sociale***

- L'assistente sociale è il professionista della struttura che collabora all'interno dell'equipe multidisciplinare nelle azioni di integrazione e che aiuta l'ospite ed i suoi familiari nella risoluzione di problemi o difficoltà preesistenti al ricovero. Tale figura professionale fornisce informazioni, consulenze di carattere socio-assistenziale e sostegno nelle situazioni di bisogno; procede alla ricostruzione della storia personale, sociale e familiare dell'ospite analizzandone i bisogni ed elaborando un piano per la risoluzione dei problemi; incoraggia l'uso delle risorse personali e sociali dell'assistito; è referente per il servizio di volontariato; fornisce consulenza per la gestione di pratiche amministrative; collabora con i servizi sociali del territorio.
- L'assistente sociale dedica ampio spazio alle attività ricreative, che costituiscono parte integrante della vita quotidiana dei degenti della RSA, regolate da un calendario mensile di attività sociali, religiose e ludiche concepito in base alle varie tipologie degli ospiti presenti nella RSA. In esse vengono coinvolti, oltre agli operatori assistenziali e riabilitativi proprie della RSA, anche volontari e familiari degli ospiti che, singolarmente o in gruppi, desiderano allietare e vivacizzare la vita dei residenti.
- In caso di attività sociali esterne alla struttura, gli ospiti che aderiranno, partecipandovi, dovranno partecipare ai costi nella misura preventivamente comunicata dall'Amministrazione della Struttura.

#### ***Art. 18 - Servizio di Assistenza psicologica***

- Lo psicologo clinico è lo specialista che si occupa della psiche umana e collabora con la struttura per fornire sostegno in ambito psicologico all'ospite. Individua gli obiettivi terapeutici attraverso

interventi sugli aspetti affettivi e cognitivi del paziente, di supporto e consulenza agli operatori e alle famiglie dei pazienti; anche effettuando valutazioni cognitive, comportamentali, relazionali e di comunicazione insieme ad altre figure professionali.

- Attraverso la valutazione e con i colloqui iniziali con l'ospite e la sua famiglia, lo psicologo individua le azioni personalizzate che possono migliorare la "cura di sé" ed in particolare la permanenza in RSA; favorisce l'interazione nel gruppo anche con i colloqui personalizzati.

#### **Art. 19 - Trasferimenti**

Nel caso in cui insorgano patologie acute o riacutizzazioni di stati morbosi preesistenti, l'Ospite sarà trasferito in Strutture di ricovero idonee al trattamento della patologia in atto.

L'Ospite potrà avvalersi della consulenza di medici specialisti in casi di necessità specifiche. Qualora il ricovero ospedaliero si prolunghi oltre il decimo giorno, l'Ospite potrà essere dimesso dalla struttura (Delibera RL n. 790 del 21 Dicembre 2016) ma conserverà un diritto di precedenza in caso di rientro.

Roma, .....17/11/2025.....

**In fede,**

**RSA Villa Tagliaferri**

**Il Medico Responsabile**

**Dott.ssa Elisabetta Di Pangrazio**

