

# Croce Verde

---

## Regolamento interno RSA Villa Ciocchetti

---

Via S. Agostino n° 19,  
55045 PIETRASANTA

---

*approvato dal Consiglio Direttivo della Croce Verde  
il 26/05/2022, delibera n°71*

---

## **INDICE**

- 1. Finalità**
- 2. Caratteristiche**
- 3. Organizzazione**
- 4. Ammissioni e Dimissioni**
- 5. Prestazioni e servizi in regime residenziale**
- 6. Centro diurno: orario, prestazioni e servizi in regime semi-residenziale**
- 7. Beni e valori personali degli ospiti**
- 8. Tutela della Salute**
  - 8.1 Tutela della salute degli ospiti in regime residenziale**
  - 8.2 Tutela della salute degli ospiti in regime semi-residenziale**
- 9. Orario e regole di accesso e visita**
- 10. Vita comunitaria**
- 11. Retta**
- 12. Rappresentanza degli ospiti e dei familiari**
- 13. Reclami**
- 14. Documentazione**
- 15. Formazione**
- 16. Modifiche al regolamento**

# REGOLAMENTO

## 1. Finalità

La RSA Villa Ciocchetti, gestita dall'Associazione di Carità Croce Verde di Pietrasanta che ne è proprietaria, è una residenza sanitaria assistenziale autorizzata ad accogliere anziani ultra sessantacinquenni non autosufficienti ai quali garantisce, oltre ad una assistenza adeguata, servizi alberghieri e sociali, prestazioni infermieristiche, di medicina generale e specialistica, riabilitative e di fisioterapia e infine attività di animazione e socializzazione.

## 2. Caratteristiche

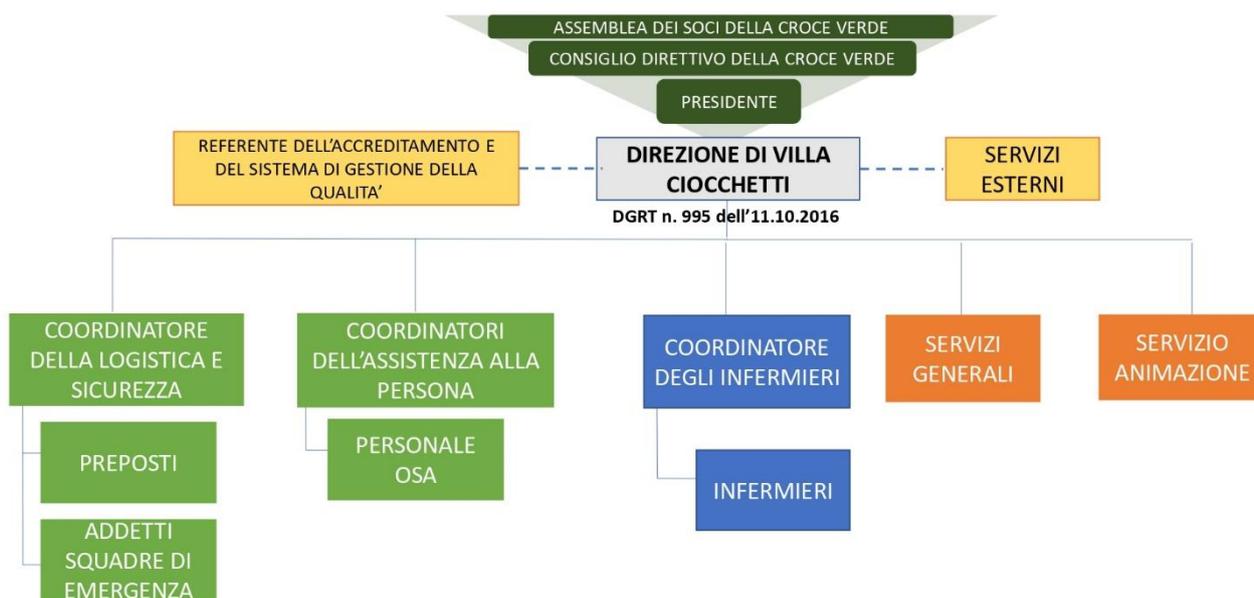
La R.S.A., in Via Sant'Agostino 19 nel centro storico di Pietrasanta, è convenzionata con il sistema sanitario secondo le normative vigenti in Toscana, accreditata al sistema socio sanitario regionale ed autorizzata al funzionamento per 46 posti residenziali suddivisi in tre moduli: 36 base, 8 cognitivo comportamentale e 2 motorio, nonché di 10 posti al Centro Diurno.

## 3. Organizzazione

Da un punto di vista organizzativo, è prevista la presenza di un direttore responsabile del controllo, coordinamento e direzione e delegato dal presidente dell'associazione alla stipula dei contratti di ingresso dell'ospite nella RSA. Nella residenza prestano la loro attività lavorativa: infermieri, operatori socio-sanitari, animatrici, fisioterapista e personale addetto alla ristorazione e ai servizi generali. A questi si devono aggiungere: medici specialisti e podologo. La direzione è supportata nella gestione ed organizzazione dell'attività dal coordinatore degli infermieri, dai coordinatori dell'assistenza alla persona, referente del sistema di gestione della qualità e accreditamento e dal coordinatore della logistica e sicurezza, nonché dalla segreteria amministrativa.

In turno viene assicurata una idonea presenza di operatori per garantire, sia di giorno che di notte, una adeguata assistenza agli ospiti. I turni si sviluppano: per gli operatori addetti all'assistenza, la mattina dalle 07 alle 13.30, il pomeriggio dalle 13.30 alle 20, il pomeriggio lungo dalle 15.30 alle 22 e la notte dalle 22 alle 07. I turni degli infermieri si articolano sulle 24 ore: la mattina dalle 7 alle 14, il pomeriggio dalle 14 alle 22 e la notte dalle 22 alle 7. Gli animatori sono presenti tutte le mattine dal lunedì al sabato e alcuni pomeriggi della settimana. La cucina, invece, è aperta tutti i giorni compresa la domenica.

L'Organigramma è il seguente:



7

#### 4. Ammissioni e dimissioni

L'**ammissione** dell'ospite alla RSA, ove avvenga in regime convenzionato, è predisposta dall'azienda sanitaria e dai servizi sociali del comune di residenza dell'ospite, che hanno autorizzato l'ospitalità presso la R.S.A. Villa Ciocchetti, a seguito di una libera scelta dell'ospite tra le RSA autorizzate e accreditate riportate nel portale della Regione Toscana.

L'ospite può anche essere ammesso in regime privatistico di libero mercato.

Le procedure di accoglimento e di inserimento dell'ospite sono seguite dal direttore o in sua assenza, dalla vice direttrice coadiuvati dall'infermiera di turno.

All'ingresso, in giorni ed orario concordati con la direzione, l'ospite o un suo familiare/tutore o persona di sua fiducia, è tenuto a:

- presentare: tessera sanitaria, codice fiscale e documento di identità
- consegnare la documentazione medica in suo possesso, nonché le prescrizioni mediche e terapie eventualmente in atto
- disporre di un adeguato corredo d'indumenti e biancheria personali.

Le **dimissioni** dell'ospite possono avvenire per libera scelta dello stesso, del suo familiare/tutore, ovvero:

- a) quando sia sorta la necessità di un trasferimento in una struttura idonea al mutato stato di salute dell'ospite come certificato dalla Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) dell'azienda sanitaria

- b) l'ospite non abbia corrisposto una mensilità della retta in regime di libero mercato o non abbia corrisposto due mensilità, anche non consecutive, della quota di compartecipazione a suo carico in regime convenzionato. In quest'ultimo caso troverà applicazione quanto stabilito dalla normativa regionale
- c) in caso di superamento dei termini per il mantenimento del posto letto nei modi e nei tempi indicati dalla convenzione: assenza per ricoveri ospedalieri superiori a 30 giorni, assenza per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia superiori a 7 giorni
- d) qualora sia scaduto il termine di ricovero in RSA previsto nel progetto assistenziale personale (PAP) dell'ospite e riportato nell'impegnativa che autorizza l'inserimento;
- e) per manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito o dei suoi familiari con l'ambiente della RSA e/o con gli altri assistiti, comprovata da una relazione del direttore della struttura.

## **5. Prestazioni e servizi in regime residenziale**

Le prestazioni e i servizi erogati dalla RSA ai propri ospiti sono:

1. assistenza alla persona per lo svolgimento degli atti della vita quotidiana
2. igiene dell'ospite e programmazione del bagno assistito
3. aiuto nella vestizione dell'ospite
4. interventi di protezione della persona (controllo e vigilanza)
5. mobilitazione, aiuto nella deambulizzazione e uso della carrozzina o altri ausili. A tale scopo Villa Ciochetti provvede a dotarsi dei presidi non personalizzati di tipo assistenziale come carrozzine, sollevatori, deambulatori, letti con snodi, sponde, materassi e cuscini antidecubito, senza alcun onere a carico dell'ospite
6. assistenza ed aiuto nell'assunzione del vitto (colazione-pranzo-merenda-cena) anche nel rispetto della dieta prescritta dal medico
7. assistenza infermieristica e somministrazione della terapia farmacologica
8. assistenza di medicina generale e medica specialistica prevista dalla convenzione
9. attività di riabilitazione funzionale
10. attività di animazione e socializzazione
11. attività di parrucchiere per uomo e donna, pedicure
12. assistenza religiosa
13. rifacimento dei letti, pulizia e riordino giornaliero delle camere, dei rispettivi bagni, degli arredi e degli spazi comuni

14. fornitura della biancheria piana

15. lavaggio e manutenzione della biancheria e degli indumenti personali

16. uso di: camera a due letti, bagni attrezzati per disabili, spazi comuni, palestra attrezzata, giardino terapeutico Alzheimer, giardino di inverno, ascensori.

Le camere sono fornite di: bagno, servizio telefonico, Skype, TV, Wi-Fi e di un sistema di chiamata per ciascun letto. A ciascun Ospite è consentita la personalizzazione dell'ambiente con oggetti personali compatibilmente alla normativa di riferimento.

Gli ampi corridoi interni sono dotati di corrimano e non presentano barriere architettoniche.

## **6. Centro diurno: orario, prestazioni e servizi in regime semi-residenziale**

Il centro diurno della RSA Villa Ciocchetti (servizio semi-residenziale) è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 17,00, escluso i festivi ed è prevista la possibilità di una frequenza settimanale o a giorni alterni.

Le prestazioni e i servizi erogati dalla RSA agli ospiti sono:

1. assistenza alla persona per lo svolgimento degli atti della vita quotidiana
2. aiuto nella vestizione e igiene dell'ospite e, su richiesta, programmazione del bagno assistito
3. interventi di protezione della persona (controllo e vigilanza)
4. mobilitazione, aiuto nella deambulazione e uso della carrozzina o altri ausili messi a disposizione dalla RSA
5. assistenza ed aiuto nell'assunzione del vitto (pranzo e merenda), nel rispetto della dieta prescritta dal medico. La colazione e la cena sono somministrate solo su richiesta dell'ospite
6. assistenza infermieristica e somministrazione della terapia farmacologica
7. attività di riabilitazione funzionale
8. attività di animazione e socializzazione
9. servizio di barbiere, di parrucchiere per uomo e donna e di pedicure
10. assistenza religiosa
11. uso di: bagni attrezzati per disabili, spazi comuni, palestra attrezzata, giardino terapeutico Alzheimer, giardino d'inverno, ascensori, armadietto personale, stanza riposo dedicata per il centro diurno.

Gli ampi corridoi interni sono dotati di corrimano e non presentano barriere architettoniche.

Inoltre, la RSA di Villa Ciocchetti mette a disposizione degli ospiti del centro diurno un servizio a pagamento di trasporto e di accompagnamento tramite pulmino attrezzato.

## **7. Beni e valori personali degli ospiti**

L'uso di apparecchi telefonici, radiofonici, informatici e la possibilità di portare e trattenere oggetti personali sono consentiti, previo assenso della direzione, nel rispetto dei diritti e delle esigenze degli altri ospiti e purché, a giudizio sempre della direzione, non siano incompatibili con le caratteristiche della camera assegnata e degli altri locali della RSA, con il corretto e spedito svolgimento dei servizi e non costituiscano pericolo per la convivenza.

La RSA non assume responsabilità di alcun tipo per sottrazione, perdite o deterioramento di oggetti e valori degli ospiti conservati nelle camere di questi ultimi, salvo che non siano stati depositati in custodia presso la direzione e dalla stessa accettati. All'atto del deposito in custodia gli oggetti e i valori saranno ben identificati e dichiarati dall'ospite in un apposito elenco sottoscritto in duplice copia, una per la Direzione e l'altra per l'ospite.

## **8. Tutela della salute**

L'assistenza medica generica è assicurata dai medici di libera scelta mentre, quella specialistica è garantita dalla ASL sia presso la struttura che tramite il trasporto dell'ospite ai presidi sanitari. È consentita la visita anche da parte di uno specialista di fiducia con oneri a carico del residente.

### **8.1 Tutela della salute degli ospiti in regime residenziale**

La R.S.A. Villa Ciocchetti, si impegna a:

1. chiamare, in caso di necessità, il medico curante dell'assistito o il medico della continuità assistenziale
2. organizzare il trasporto di assistiti deambulanti per visite/prestazioni sanitarie, avvisandone i familiari e, in caso di impossibilità da parte di questi, accompagnare l'ospite con costi a carico di quest'ultimo
3. effettuare, su prescrizione del medico curante, i prelievi ematici e ad organizzare il trasporto dei campioni secondo le modalità concordate con i servizi sanitari distrettuali, senza alcun onere per l'ospite
4. prestare all'ospite, in caso di malattia, tutte le cure necessarie prescritte dal medico curante, ove compatibile con la permanenza nella struttura
5. organizzare, su disposizione del medico curante e/o in caso di ricovero d'urgenza, il trasporto in ospedale dell'assistito.

### **8.2 Tutela della salute degli ospiti in regime semi-residenziale**

La R.S.A. Villa Ciocchetti, si impegna a:

1. chiamare, in caso di necessità, il medico curante dell'assistito o il medico della continuità assistenziale

2. organizzare, su disposizione del medico curante e/o in caso di una situazione d'urgenza, il trasporto in ospedale dell'assistito.

## **9. Orario e regole di accesso e visita**

L'accesso a Villa Ciocchetti per i familiari e i visitatori degli ospiti è consentito nelle aree appositamente dedicate: dal lunedì alla domenica dalle ore 9.30 alle 11.30 e dalle 14.30 alle 17.30 (su appuntamento) al fine di non creare disagi ai residenti durante il riposo o i pasti.

Sono ammesse deroghe all'orario prestabilito, su motivata richiesta e in casi di particolare necessità, previa autorizzazione della direzione.

Ai familiari e visitatori è fatto divieto di regalare alcolici ed oggetti che possono essere rischiosi per l'incolumità dell'ospite ed è fatto loro obbligo di concordare con la direzione la quantità e le modalità di consegna dei generi alimentari e di denaro, che intendano portare in regalo all'ospite. L'inosservanza delle modalità di accesso, permanenza e visita nella R.S.A. potrà essere sanzionata con richiami verbali e, ove necessario, con l'allontanamento dalla struttura.

Per consentire a tutti gli ospiti di incontrare i loro familiari sono autorizzate visite anche all'interno delle camere della struttura, in particolare per gli assistiti con sindrome da allettamento. L'indicazione a consentire la visita di un familiare nei reparti è demandata alla direzione, la quale fornirà precise indicazioni circa l'orario modalità e requisiti di accesso. Il personale della struttura, quindi, accompagnerà il familiare nella camera dell'Ospite.

I familiari e i visitatori, all'interno della RSA, dovranno in ogni caso rispettare il riposo degli ospiti e la loro riservatezza, mantenendo una condotta adeguata ad un luogo di residenza e di cura, senza creare intralci alle attività lavorative ed assistenziali in corso ed in particolare:

- (a) rispettare le norme generali di comportamento illustrate nel presente regolamento al paragrafo 10
- (b) l'uscita del familiare autorizzato alla visita deve avvenire attraverso l'ingresso principale della RSA (cancello piccolo) senza indugiare nelle aree comuni
- (c) in caso di camera occupata da altri ospiti non potrà essere ammesso contemporaneamente più di un familiare per stanza
- (d) limitare il contatto diretto con il residente e le superfici circostanti (ad esempio la sponda del letto, la superficie del comodino)
- (e) rispettare il distanziamento fisico dagli altri soggetti, operatori o altri visitatori
- (f) in caso di necessità di esecuzione di manovre assistenziali non è consentita la permanenza del visitatore
- (g) durante la permanenza, non è possibile usufruire dei servizi igienici riservati agli ospiti, mangiare o bere.

## 10. Vita comunitaria

I pasti, che sono preparati presso la cucina della R.S.A., sono distribuiti, salvo diverse disposizioni della Direzione, nella sala mensa a decorrere dai seguenti orari:

- prima colazione 8.00 / 9.00
- pranzo 11.45 (Ospiti che necessitano assistenza nella somministrazione del pasto)  
12.15 (Ospiti che assumono autonomamente il pasto)
- merenda alle ore 15.30
- cena 17.50 (Ospiti che necessitano aiuto nella somministrazione del pasto)  
18.20 (Ospiti che assumono autonomamente il pasto)

In casi particolari i pasti possono essere consumati nella propria camera.

Il menù, che segue l'andamento stagionale dei prodotti e tiene conto delle esigenze di gusto degli ospiti, è variato periodicamente e garantisce un adeguato apporto nutrizionale valutato secondo le necessità individuali.

Oltre alle ordinarie attività della vita quotidiana e alle prestazioni di assistenza e cura, la R.S.A. organizza attività di relazione ed animazione rivolte agli ospiti, realizzate sia all'interno che all'esterno della struttura. Nell'intento di favorire le relazioni con la comunità locale, anche con il coinvolgimento del comitato di rappresentanza degli ospiti e dei familiari, inoltre, la RSA ospita e valorizza l'apporto delle associazioni di volontariato a carattere sociale, ricreativo, culturale, disposte ad offrire il loro contributo alla gestione di tali attività.

Gli obblighi per gli ospiti, i loro familiari e i visitatori sono:

1. mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti e con la volontà di collaborare con il personale addetto all'assistenza, infermieristico, fisioterapico e con la direzione della struttura
2. rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della RSA, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri
3. nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo agli altri ospiti (rumore, luci accese, cellulari, radio o televisione con volume alto)
4. è vietato fumare all'interno della struttura. Questo per disposizioni di legge e soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri ospiti della struttura
5. l'ospite ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo dovere assumere informazioni, nei tempi e nelle sedi opportune

6. Villa Ciocchetti, consapevole degli effetti positivi derivanti dal rapporto con animali di affezione, consente il loro accesso in struttura previa autorizzazione insindacabile della direzione.

Le informazioni relative agli ospiti della RSA possono essere fornite, oltre che alle Aziende sanitarie locali e alle autorità di pubblica sicurezza, dietro specifica richiesta all'autorità giudiziaria, nonché ad altri enti destinatari per legge e regolamenti, anche ai soggetti indicati nell'informativa sulla "privacy" sottoscritta dall'ospite o dal suo rappresentante legale al momento dell'ingresso e conservata, anche su supporto informatico, fascicolo personale dell'ospite.

Gli ospiti e i soggetti di cui al punto precedente, possono aver accesso, su richiesta, al fascicolo socio sanitario personale.

## **11. Retta**

L'importo della retta giornaliera per l'ospite in regime convenzionato, sia per chi usufruisce del servizio in regime residenziale sia per coloro che usufruiscono del servizio in regime di centro diurno, è così composto:

- A. **corrispettivo di parte sanitaria** del titolo d'acquisto a carico della Azienda USL e da questa corrisposto direttamente alla Croce Verde;
- B. **corrispettivo sociale** del titolo di acquisto a carico dell'ospite e/o del comune di residenza;

La retta giornaliera per l'ospite in regime di libero mercato, sia per chi usufruisce del servizio in regime residenziale sia per coloro che usufruiscono del servizio in regime di centro diurno, è determinata con delibera del consiglio direttivo della Croce Verde.

Il costo dei medicinali ad uso personale, prescritti dal medico curante e non a carico dei dispensati dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN), graverà è a carico in via esclusiva dell'ospite.

## **12. Rappresentanza degli ospiti e dei familiari**

Il comitato rappresentativo degli ospiti e dei familiari, formato su base elettiva, ha il compito di formulare proposte e suggerimenti sulla gestione del servizio e garantire la diffusione delle informazioni alle famiglie e agli ospiti sulle scelte e le attività della RSA Villa Ciocchetti. Le modalità di funzionamento del comitato sono disciplinate da uno specifico regolamento a parte approvato dal consiglio direttivo della Croce Verde di Pietrasanta.

## **13. Reclami**

Gli ospiti e i loro familiari, hanno la possibilità di presentare alla direzione della RSA reclami, verbali o per scritto, utilizzando l'apposito modulo che si trova affisso in bacheca della RSA o scaricabile dal sito internet di Villa Ciocchetti.

La risposta al reclamo scritto in genere viene effettuata entro 30 giorni dal suo ricevimento, fatti salvi i casi di particolare complessità che richiedono tempi di accertamento più lunghi.

La direzione della RSA è in ogni caso a disposizione degli ospiti e dei loro familiari per ricevere indicazioni e richieste.

#### **14. Documentazione**

La direzione provvede a conservare ed aggiornare la documentazione relativa agli ospiti, alla vita comunitaria e quella prevista dalla legge (sicurezza nei luoghi di lavoro, codice della privacy, documento di valutazione del rischio), dagli accordi in convenzione e dall'accreditamento istituzionale.

#### **15. Formazione**

La formazione costituisce un elemento indispensabile per far acquisire agli operatori attitudini, conoscenze, capacità relazionali, abilità professionali e tecnico operative incentrate sulla cultura della qualità. Scopo della formazione a Villa Ciocchetti è di migliorare le competenze dei dipendenti che si realizza attraverso due percorsi: quella derivante dalla legge 81/2008 sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e quella raccomandata dagli indicatori di alcuni requisiti dell'accreditamento istituzionale. L'elaborazione di un piano annuale per la formazione del personale nasce, quindi, dall'esigenza di sviluppare, supportare ed incrementare le competenze e le conoscenze necessarie per svolgere i servizi di assistenza agli ospiti della RSA Villa Ciocchetti.

#### **16. Modifiche al regolamento**

L'Associazione di Carità Croce Verde di Pietrasanta si riserva di modificare in qualsiasi momento il presente regolamento anche mediante appendici.

Le eventuali modifiche del documento saranno rese pubbliche dalla direzione, sia mediante affissione nella bacheca della RSA, che attraverso la consegna agli ospiti/ads/familiari delle parti modificate.

Aggiornato il 06 settembre 2023

La Direzione