

RSA ANNA LAPINI Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 1 di 13	
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA.RG01	Rev. 01/12/2022

INDICE:

TITOLO I

FINALITA' E CARATTERISTICHE	PAGINA 2
ART. 1 - CENNI GENERALI: FINALITA' E CARATTERISTICHE	

TITOLO II

LA VITA COMUNITARIA.....	PAGINA 2
ART. 2 - ORGANISMO DI PARTECIPAZIONE	
ART. 3 - ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA	
ART. 4 - NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO	
ART. 5 - RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE	

TITOLO III

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO.....	PAGINA 4
ART. 6 - AMMISSIONI	
ART. 7 - DIMISSIONI	
ART. 8 - CONSERVAZIONE DEL POSTO	
ART. 9 - DOCUMENTAZIONE	
ART. 10 - MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELLA RETTA	
ART. 11 - PRESTAZIONI EROGATE A FAVORE DELL'OSPITE	

TITOLO IV

ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA AGLI SPAZI DELLA STRUTTURA.....	PAGINA 8
ART. 12 - SEGNALETICA INTERNA	

TITOLO V

ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA E DEL PERSONALE LAVORATIVO ALLE INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI OFFERTI.....	PAGINA 8
ART.13 - DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI E DEL REGOLAMENTO INTERNO	
ART.14 - ESPOSIZIONE IN BACHECA DELLA "CARTA DEI SERVIZI" E DEL "REGOLAMENTO INTERNO	
ART.15 - ESPOSIZIONE IN BACHECA DEL DOCUMENTO DI "GIORNATA TIPO"	
ART.16 - ESPOSIZIONE IN BACHECA E DIFFUSIONE DELLA "POLITICA PER LA QUALITÀ"	
ART.17 - ESPOSIZIONE IN BACHECA DEGLI OBIETTIVI DEL "PIANO PER LA QUALITÀ"	

TITOLO VI

PERSONALE OPERANTE NELLA RSA: RAPPORTO DI LAVORO, MANSIONI E OBBLIGHI.....	PAGINA 9
ART.18 - REGOLAMENTAZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO CON I DIPENDENTI	
ART.19 - DEFINIZIONE DELLE MANSIONI E RESPONSABILITA' DELLE PROFESSIONALITA' OPERANTI NELLA STRUTTURA	
ART.20 - DEFINIZIONE DEGLI OBBLIGHI GENERALI DI COMPORTAMENTO DELLE PROFESSIONALITA' OPERANTI NELLA STRUTTURA	

RSA ANNA LAPINI Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 2 di 13	
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA.RG01	Rev. 01/12/2022

TITOLO I **FINALITA' E CARATTERISTICHE**

ART. 1 - CENNI GENERALI: FINALITA' E CARATTERISTICHE

La RSA "Anna Lapini" dell'Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate ha come finalità l'accoglienza e l'assistenza socio sanitaria ad anziani autosufficienti e non autosufficienti, bisognosi di aiuto, conforto, ed assistenza materiale e religiosa (qui di seguito denominati con la dicitura di "ospiti"). Durante la permanenza degli ospiti nella residenza saranno messi in opera tutti gli strumenti e accorgimenti necessari per riprodurre per quanto possibile, un ambiente familiare ed un clima di comunità.

La Residenza comprende 34 posti letto in camere singole, o a 2 posti letto, mentre una sola camera è a 3 posti letto. Ogni camera è dotata di comfort come impianto climatizzazione, telefono, TV e bagno con ausili idonei e opportune agibilità per non autosufficienti.

TITOLO II **LA VITA COMUNITARIA**

ART. 2 - ORGANISMO DI PARTECIPAZIONE

Gli ospiti ed i loro familiari per partecipare attivamente alla vita comunitaria, potranno istituire un organismo di partecipazione denominato "Rappresentanza degli Ospiti" così come stabilito dalla Carta dei Servizi adottata da questa struttura.

La "Rappresentanza degli Ospiti" ha lo scopo di garantire la tutela degli ospiti presso la RSA, in particolare:

La "Rappresentanza degli Ospiti" favorisce la partecipazione attiva degli ospiti e dei loro familiari alla organizzazione, alla verifica ed al miglioramento dei servizi offerti.

L'organismo è eletto dai familiari degli ospiti, o qualora possibile dagli ospiti stessi, ed è quindi rappresentativo degli ospiti realizzandone la partecipazione e la collaborazione all'organizzazione della vita comunitaria (orari, menù giornalieri, servizi ecc...) e fornendo alla Direzione suggerimenti e proposte per la realizzazione dei programmi.

Il regolamento di seguito riportato determina le modalità di formazione e funzionamento dell'organismo di rappresentanza degli ospiti.

RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI: REGOLAMENTO

- Gli ospiti o un parente per ospite si riuniranno in assemblea per l'elezione dei candidati. L'assemblea emanerà le norme regolamentari per l'elezione. L'Assemblea è convocata con avviso pubblico affisso all'interno della struttura e con lettera indirizzata ai familiari.
- Ogni ospite o parente che parteciperà all'assemblea potrà esprimere fino a tre preferenze fra i candidati.
- I primi tre nominativi che riceveranno maggior numero di preferenze sono eletti all'interno della Rappresentanza degli Ospiti.
- La Rappresentanza degli ospiti resta in carica per tre anni.
- La Rappresentanza degli Ospiti eleggerà al proprio interno il Segretario.
- Il Segretario può proporre all'assemblea degli ospiti lo scioglimento od il rinnovo della rappresentanza degli ospiti qualora la stessa venisse meno ai suoi compiti.

RSA ANNA LAPINI Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 3 di 13	
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA.RG01	Rev. 01/12/2022

- È fatto obbligo ai membri della Rappresentanza degli Ospiti di partecipare a tutte le sedute. Ogni assenza deve essere giustificata e dopo tre assenze ingiustificate il Rappresentante decade dal suo incarico e viene sostituito dal primo dei non eletti.
- I membri della 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 dall'incarico.
- Alle riunioni possono essere invitati a partecipare rappresentanti della Direzione della Residenza.
- La Rappresentanza degli Ospiti deve riunirsi almeno una volta ogni tre mesi.
- È obbligatoria la compilazione del verbale delle sedute della Rappresentanza degli ospiti.
- Scopi della Rappresentanza degli Ospiti sono:
 1. Promuovere la partecipazione degli ospiti alla gestione dei servizi.
 2. Sottoporre alla direzione della residenza, critiche, suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi e dei programmi.
 3. Collaborare con la direzione, il personale e gli ospiti al fine di stabilire rapporti di solidarietà, amicizia, e reciproca comprensione.

ART. 3 - ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA

Per soddisfare correttamente ai bisogni fondamentali degli Ospiti, la Direzione organizzerà i servizi in modo funzionale alle esigenze collettive, per la definizione degli orari e della modalità di effettuazione dei servizi. La Direzione si potrà avvalere dell'Organismo di cui al precedente punto, nonché dei medici curanti degli ospiti con lo scopo di armonizzare le proprie scelte con eventuali altre esigenze degli ospiti e per un utilizzo corretto e funzionale degli operatori.

L'organizzazione delle attività, dei servizi le modalità d'uso degli spazi e delle attrezzature, con i relativi orari ed eventuali variazioni, sarà resa nota agli ospiti, oltre che verbalmente, mediante messaggi che saranno affissi in bacheca.

ART. 4 - NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO

La RSA Anna Lapini è una struttura aperta al territorio, alla comunità locale al volontariato, previo rispetto del presente regolamento.

La Residenza apprezza e promuove le visite dei familiari, dei parenti e degli amici, affinché non si interrompano i legami affettivi, fermo restando il rispetto della volontà dell'ospite o delle persone/enti preposti alla sua tutela.

L'orario di visita agli ospiti è ogni giorno dalle ore 10,00 alle ore 11,30 e dalle ore 15,30 alle ore 17,30, salvo deroghe autorizzate dalla direzione, in situazioni di salute gravi od in casi particolari.

Agli ospiti presso la RSA "Anna Lapini", durante la loro permanenza nella struttura, si richiede di prendere visione delle seguenti norme regolatrici della vita comunitaria e di adottare un comportamento ad esse congruente:

- La camera potrà essere personalizzata nei limiti che garantiscono pulizia ed igiene dell'ambiente ed una corretta fruibilità dello spazio da parte di tutti i residenti. La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura nell'assoluto rispetto della normativa cogente in materia di urbanistica, di igiene e di salute e sicurezza sul lavoro.
- L'assegnazione delle camere viene effettuata tenendo principalmente conto dei bisogni specifici delle persone (es. condizioni patologiche, sesso, etc).
- L'ospite viene stimolato ad arredare la camera con piccoli oggetti di sua proprietà e TV. In caso di mutate condizioni fisico-psichiche dell'ospite o per un migliore funzionamento della RSA, previa

RSA ANNA LAPINI Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 4 di 13	
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA.RG01	Rev. 01/12/2022

comunicazione all'ospite e/o ai familiari di riferimento, la struttura si riserva la facoltà di provvedere al cambio della camera assegnata al fine di adeguare l'assistenza alle sue necessità.

- Il cambio di camera potrebbe avvenire anche più volte durante la permanenza nella Residenza.
- Non è consentito l'utilizzo nelle camere di elettrodomestici od altre apparecchiature eccetto il televisore. Eventuali danni ad oggetti o ad apparecchiature della residenza dovranno essere risarciti.
- È vietato disturbare i vicini con apparecchiature elettroacustiche, tenendo il volume alto. I televisori od altre apparecchiature posti nei soggiorni comuni, devono essere manovrati solo dal personale che si renderà disponibile per l'uso.
- Nella zona delle camere ogni ospite è tenuto ad osservare il massimo silenzio dalle ore 13:30 alle ore 15:00 e dalle ore 22:00 alle 7:00.
- Quando l'ospite intende assentarsi dalla struttura durante la giornata è tenuto a darne comunicazione alla Direzione.

ART. 5 - RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE

I rapporti con enti od altre associazioni locali, sono curati dalla Direzione e dalla Responsabile Accoglienza e Rapporti Comunità locali e Volontariato.

TITOLO III

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

ART. 6 - AMMISSIONI

L'ammissione dell'ospite ha luogo in seguito a domanda scritta e corredata dai seguenti documenti

- documento di identità e codice fiscale tessera sanitaria.
- relazione del medico di famiglia circa le condizioni fisiche o le motivazioni che ne consigliano il ricovero nella struttura. La relazione dovrà indicare eventuali terapie in atto e insufficienze funzionali, utili per l'organizzazione dei servizi
- impegnativa al pagamento della retta da parte del richiedente o della famiglia o ASL di appartenenza

ART. 7 - DIMISSIONI

L'ospite che entra in RSA è consapevole di inserirsi in una comunità di persone di diversa estrazione sociale con abitudini e mentalità proprie e per questo è necessario che ognuno abbia rispetto della personalità dell'altro e cerchi di instaurare rapporti di relazione basati sulla comprensione reciproca.

La RSA "Anna Lapini" ha il diritto di dimettere l'Ospite, con preavviso di tre giorni, qualora questi:

- a) tenga una cattiva condotta morale o disciplinare, dopo il preventivo ammonimento;
- b) sia di grave disturbo alle altre persone ospiti o non rispetti le regole di vita comunitaria;
- c) sia inadempiente al pagamento della retta mensile da oltre 30 giorni.

L'ospite e la Residenza hanno il diritto di recedere dal rapporto fra loro stipulato in qualsiasi momento con preavviso di almeno 15 giorni.

ART. 8 - CONSERVAZIONE DEL POSTO

Per assenze di uno o più giorni dalla Residenza l'ospite deve informare anticipatamente la Direzione; in caso di assenza per il pranzo o per la cena l'ospite deve informare anticipatamente il personale.

In caso di assenza volontaria dall'Istituto, l'ospite non perde il diritto alla conservazione del posto, a condizione del pagamento integrale della retta per i giorni di assenza.

RSA ANNA LAPINI Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 5 di 13	
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA.RG01	Rev. 01/12/2022

In caso di brevi assenze per motivi familiari non superiori a 7 giorni, per soggiorni climatici non superiori a 15 giorni è assicurato il mantenimento del posto.

ART. 9 - DOCUMENTAZIONE

La residenza si impegna a tenere una documentazione aggiornata relativa sia agli ospiti che alla organizzazione della vita comunitaria.

L'Istituto si impegna ad ottemperare ad ogni prescrizione del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. in materia di protezione dei dati personali e sensibili.

I documenti sanitari personali ed il progetto individualizzato dell'ospite sono custoditi in infermeria e/o in direzione.

ART. 10 – MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELLA RETTA

Ospiti in Convenzione A.S.L.

Per le prestazioni di cui alla convenzione con l'Azienda USL competente, la residenza percepisce una retta giornaliera omni-comprensiva, formata dalla quota parte sanitaria, determinata dalla Regione Toscana e dalla quota parte sociale, di cui al contratto di convenzione vigente. La quota sanitaria viene erogata alla R.S.A. direttamente dall'Azienda USL. La quota sociale, di cui l'Azienda U.S.L. è competente per delega dei comuni a cui vanno a carico eventuali oneri derivati viene individuata, secondo i criteri stabiliti dall'azienda stessa, con una delle seguenti modalità: - a completo carico Azienda U.S.L., - parziale carico Azienda U.S.L. e ospite/familiari tenuti per legge, - a completo carico Ospite/familiari tenuti per legge. La modalità scelta dall'azienda U.S.L. viene riportata sull'impegnativa al pagamento controfirmata direttamente dall'Ospite e/o dai familiari/rappresentanti legali. La quota di cui sopra è aggiornata annualmente con atto deliberativo dell'Azienda U.S.L. competente, sulla base della variazione dell'indice ISTAT.

Ospiti Privati

La retta giornaliera degli ospiti privati, pertanto non inseriti dall'Azienda USL competente, è determinata in relazione allo stato di autosufficienza o non autosufficienza dell'Ospite, in ottemperanza alla Convenzione stipulata con la ASL di riferimento, e valutato dalla RSA "Anna Lapini" con procedura ripresa dalla normativa vigente della Regione Toscana. In caso che le condizioni di salute dell'ospite comportino la revisione della predetta valutazione, la retta può subire variazioni in relazione ai cambiamenti delle condizioni di salute dell'Ospite pur rispettando quanto previsto dagli accordi con la ASL.

La retta è aggiornata annualmente sulla base della variazione dell'indice ISTAT.

Esclusioni dalla retta. La retta non comprende il costo dei medicinali non dispensati dal S.S.N., il "ticket" per le prestazioni sanitarie e tutto ciò che non viene espressamente definito dalla Convenzione.

Pagamento della retta. La retta è dovuta per le presenze di ogni mese di calendario e dovrà essere pagata entro il 15 di ogni mese.

Modalità di pagamento. Consegnate all'Ospite o ai parenti al momento dell'ingresso in Struttura.

Alla corresponsione della retta sono tenuti in solido l'Ospite, le persone obbligate al suo mantenimento ai sensi degli articoli 433 e seguenti del Codice Civile, nonché coloro che ne hanno assunto l'obbligo con l'atto di impegnativa. Qualora la situazione reddituale e patrimoniale dell'ospite e dei parenti tenuti per legge agli alimenti non fosse sufficiente al pagamento della retta, gli interessati dovranno impegnarsi a chiedere l'intervento degli enti preposti alle assistenze sociali.

ART. 11 - PRESTAZIONI EROGATE A FAVORE DELL'OSPITE

RSA ANNA LAPINI Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 6 di 13	
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA.RG01	Rev. 01/12/2022

Le prestazioni erogate dalla RSA a favore dell'ospite durante la sua permanenza e corrispettive della retta comprendono:

PROGETTI INDIVIDUALIZZATI DI ASSISTENZA

Per tutti gli Ospiti si realizza un progetto personalizzato che consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. I progetti personalizzati vengono gestiti da equipe specializzate con la presenza di tutte le professionalità che operano nella struttura.

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica è effettuata dai medici di medicina generale convenzionata scelti da ciascun ospite ed è regolata dalle Direttive per l'erogazione programmata di medicina generale a soggetti ospiti in Residenze Sanitarie Assistite, di cui alla Deliberazione della Giunta Regionale Toscana del 22 maggio 2006 n. 364.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica comprende tutte le attività proprie del profilo professionale ed in particolare: nursing dell'ospite, la somministrazione della terapia, la rilevazione periodica dei parametri, l'esecuzione degli accertamenti periodici prescritti, il controllo dell'alimentazione e di diete particolare, il controllo della integrità cutanea e dei corretti posizionamenti.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

L'attività è impostata su programmi di mantenimento, orientata su specifiche funzioni, in base alla situazione dell'utente (deambulazione, equilibrio, attività motoria degli arti superiori, abilità manuale), o attuata, anche in collaborazione con l'animatore, tramite programmi di ginnastica di gruppo con finalità di riattivazione e mobilitazione generale e funzione psico-motoria. Il servizio è rivolto agli ospiti non autosufficienti.

ASSISTENZA ALLA PERSONA

Il servizio comprende la cura di ciascun ospite, l'aiuto nell'igiene personale e nella scelta dell'abbigliamento, la somministrazione dei pasti con eventuale assistenza e la sorveglianza; inoltre l'esecuzione degli schemi di posizionamento, l'accompagnamento negli spostamenti all'interno del reparto, l'utilizzo di ortesi o ausili prescritti.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE - LIBRERIA

Il servizio è realizzato con la collaborazione delle persone ospiti da animatori, anche con il supporto del personale di assistenza e del volontariato.

Il servizio gestisce momenti ludico-ricreativi, di relazione e socializzazione, di lettura collettiva di quotidiani e riviste, gite e proposte culturali. Il servizio è svolto secondo un orario prestabilito ed un programma specifico. Viene garantita all'ospite la possibilità di partecipare alle iniziative attuate nella zona.

Esiste nella struttura una piccola libreria, dove gli ospiti hanno libero accesso.

ASSISTENZA RELIGIOSA

È garantita ad ogni ospite la libertà di culto ed è favorita la partecipazione di ciascuno alle proprie consuete pratiche religiose. L'assistente spirituale provvede alle celebrazioni liturgiche, al dialogo, alla catechesi ed ai bisogni spirituali degli ospiti, con l'ausilio di religiosi e/o di laici incaricati.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E DI PEDICURE

Il servizio di parrucchiere offre a ciascun ospite un taglio di capelli ed una messa in piega al mese. Il servizio di pedicure prevede una prestazione al mese per ciascun ospite.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia prevede la manutenzione ed il lavaggio della biancheria piana ad uso corrente (lenzuola, tovaglie, asciugamani etc.), della biancheria personale e del vestiario ad esclusione dei capi

RSA ANNA LAPINI Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 7 di 13	
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA.RG01	Rev. 01/12/2022

delicati che vengono consegnati ai familiari. Il cambio della biancheria da letto avviene di norma a settimane alterne e in casi particolari anche giornalmente; il cambio degli asciugamani avviene di norma settimanalmente; in caso di necessità il cambio avviene contestualmente.

VITTO

La Residenza offre vitto giornaliero completo secondo le tabelle dietetiche approvate dal servizio di igiene pubblica della ASL. Il menu diversificato in base alle varie stagioni, con pluriscelta dei piatti, viene predisposto e reso noto agli ospiti quotidianamente. Saranno garantite all'ospite le diete prescritte dal medico curante o modalità di preparazione del vitto (frullati, diete iposodiche, etc.)

La Struttura invita gli ospiti a fare almeno tre pasti al giorno (prima colazione, pranzo e cena) e controlla che ciò avvenga attraverso una presenza costante di operatori durante l'intero periodo dell'assunzione del cibo.

Gli ospiti hanno inoltre la possibilità di avere un caffè, tè o uno spuntino fra i pasti

POSTA E TELEFONO

Utilizzazione del telefono: la struttura ha installato un impianto telefonico, dotato di centralino, con apparecchi in ogni camera e negli spazi comuni. Gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno in qualsiasi momento della giornata con possibilità di comunicare dalle sale e dalle camere.

Servizio di recapito della corrispondenza: viene gestito dalla Direzione che riceve la posta in arrivo destinata agli ospiti, provvedendo a darne segnalazione telefonica ai familiari per il relativo ritiro. È altresì garantito un puntuale servizio di comunicazioni scritte riguardo ad ogni aspetto relativo all'ospitalità.

TITOLO IV

ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA AGLI SPAZI DELLA STRUTTURA

ART. 12 - SEGNALETICA INTERNA

Al fine di garantire l'accessibilità dell'utenza e l'individuazione dei percorsi esterni ed interni, è predisposta e mantenuta attiva l'idonea segnaletica.

La segnaletica all'interno della struttura risulta leggibile anche a distanza e di facile comprensione.

In tutti i corridoi vengono esposte le planimetrie dei locali con l'indicazione della destinazione delle stanze ed il percorso di esodo in caso di emergenza.

Nei locali e nelle stanze viene esposta la segnaletica di sicurezza.

TITOLO V

ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA E DEL PERSONALE LAVORATIVO ALLE INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI OFFERTI

ART. 13 - DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI E DEL REGOLAMENTO INTERNO

La Carta dei Servizi così come il Regolamento Interno della RSA rappresenta un mezzo, uno strumento utile e insostituibile di tutela degli utenti, mezzo di informazione e strumento di controllo riguardante i servizi offerti.

I destinatari della Carta dei Servizi del Regolamento Interno della RSA sono quindi, innanzitutto, gli Ospiti e i loro parenti.

Dato l'importanza dei suddetti documenti, la Struttura si adopera per promuoverne la distribuzione capillare a tutti coloro che ne facciano richiesta, fatta in modo da suscitare nei destinatari interesse e desiderio di collaborazione al miglioramento della Struttura, apportandovi suggerimenti e proposte.

RSA ANNA LAPINI Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 8 di 13	
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA.RG01	Rev. 01/12/2022

La consegna della Carta dei Servizi del Regolamento Interno della RSA ha fra l'altro l'obiettivo di informare e far conoscere la vitalità familiare che gli operatori trasmettono nell'assolvere le specifiche prestazioni, rispettando la dignità e i diritti dell'anziano.

La Direzione della RSA ha il compito di annotare su apposita lista i nominativi di coloro ai quali sono stati distribuiti la Carta dei Servizi e il Regolamento Interno della RSA.

ART. 14 -ESPOSIZIONE IN BACHECA DELLA "CARTA DEI SERVIZI" E DEL "REGOLAMENTO INTERNO"

La Carta dei Servizi ed il Regolamento aggiornati all'ultima edizione sono regolarmente esposti in bacheca, situata in Portineria della Struttura in visione per il personale esterno, per gli Ospiti e per i visitatori.

ART.15 - ESPOSIZIONE IN BACHECA DEL DOCUMENTO DI "GIORNATA TIPO"

Il documento di Giornata Tipo è esposto nella bacheca interna a disposizione degli Ospiti, dei loro familiari e di tutti gli operatori.

RSA ANNA LAPINI Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 9 di 13	
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA.RG01	Rev. 01/12/2022

ART.16 -ESPOSIZIONE IN BACHECA E DIFFUSIONE DELLA "POLITICA PER LA QUALITÀ"

Il documento di "Politica per la qualità" è esposto nella bacheca vicino alla Portineria, in modo da comunicarla a tutti coloro che hanno accesso alla Struttura. Tale documento viene consegnato anche a tutto il personale, affinché vengano condivisi i principi di base e gli obiettivi di qualità del servizio.

ART.17 -ESPOSIZIONE IN BACHECA DEGLI OBIETTIVI DEL "PIANO PER LA QUALITÀ"

Gli obiettivi del Piano per la Qualità sono esposti in bacheca in modo che vengano condivisi con tutti gli operatori e resi pubblici ai visitatori della struttura.

TITOLO VI

PERSONALE OPERANTE NELLA RSA: RAPPORTO DI LAVORO, MANSIONI E OBBLIGHI

ART.18 - REGOLAMENTAZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO CON I DIPENDENTI

A tutto il personale assunto e operante nella RSA sono garantiti il rispetto dei contratti collettivi nazionali e decentrati e la regolarità contributiva, previdenziale e assicurativa relativa ai rapporti di lavoro dipendente e assimilati.

MISSION

Scopo principale della RSA è l'accoglienza dell'anziano, qualunque sia la sua patologia, provvedendo a migliorare la qualità di vita di ciascun ospite attraverso tutta l'assistenza e la cura di cui ha bisogno. Il nostro personale specializzato (infermieristico, fisioterapico e di assistenza) lo accompagnerà quotidianamente, favorendo, per quanto possibile, la sua autonomia e la sua salute.

RISPETTO PER L'UTENZA

Ogni Operatore è tenuto a portare ad ogni Utente e ai suoi familiari il massimo rispetto, facendo particolare attenzione ai principi definiti nella mission. Il rispetto si manifesta principalmente:

- Utilizzando in tutte le occasioni cortesia e gentilezza nei confronti dell'utenza diretta ed indiretta con un linguaggio corretto mai volgare, rispettando le normali regole di educazione,
- Non mescolando la sfera personale con quella professionale, facendo partecipi gli utenti del proprio vissuto. Non intrattenere rapporti extra lavorativi con gli utenti e i loro familiari evitando lo scambio dei recapiti telefonici e le frequentazioni sui social network.
- Applicando il principio di assoluta imparzialità nei confronti degli utenti o fruitori del Servizio, senza discriminazioni basate su sesso, nazionalità, origine etnica, lingua, religione o tipologia di problematicità, assicurando efficienza e professionalità a quanto disposto per la gestione del servizio;
- Tutelando la riservatezza dell'utenza diretta, indiretta e del personale impiegato, utilizzando un atteggiamento rispettoso della privacy dell'utente/dipendente, secondo quanto stabilito dalla normativa in materia di Privacy.
- Usando sempre un tono di voce moderato, con particolare attenzione ai corridoi e ai refettori. Particolare attenzione deve essere usata anche nell'uso dei termini e dei concetti, al fine di rispettare le idee e la fede di ognuno. Con gli utenti cercare di non usare un tono imperativo e porre particolare attenzione per il momento del risveglio, da effettuare con delicatezza e moderazione. Durante il giorno se un ospite desidera dormire evitare di svegliarlo se non per necessità;

RSA ANNA LAPINI Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 10 di 13	
	REGOLAMENTO INTERNO	ANZ.RSA.RG01	Rev. 01/12/2022

- La notte ponendo particolare attenzione ai rumori e all'accensione di luci. Se si entra nella camera di ospiti che stanno dormendo non accendere, se non necessario, luci e non provocare rumori inutili;
- Applicando quando specificato dalle Procedure in vigore presso la RSA.
- Tenendo i rapporti con i parenti degli ospiti solo all'interno della Struttura e con la supervisione della Direzione. Qualunque richiesta o problematica deve essere segnalata alla Direzione, facendo sempre riferimento al regolamento relativo agli ospiti e alle loro famiglie;

La lingua da usare all'interno della Struttura è l'italiano e non è pertanto consentito dialogare in altre lingue con colleghi della stessa nazionalità. In caso di problematiche di comprensione con i colleghi, con gli utenti o con altre persone, è opportuno segnalare il fatto alla Direzione;

Il lavoratore opera nella massima collaborazione e disponibilità nei confronti dei colleghi, della Direzione e delle altre figure professionali preposte a presidio del buon andamento del servizio.

RISPETTO DELL'IMMAGINE DELLA RSA

Ogni Operatore che operi per la RSA, la rappresenta.

Ogni Operatore deve essere pienamente consapevole di questa sua funzione "pubblica", e comportarsi in modo da non ledere mai l'immagine della Residenza agli occhi degli Utenti e della cittadinanza durante lo svolgimento di tutte le sue attività.

INDICAZIONI GENERALI EROGAZIONE SERVIZI

Ogni lavoratore deve essere a conoscenza delle modalità di erogazione del servizio, e deve applicare integralmente quanto previsto dalla Documentazione di servizio. (Procedure, Regolamenti, Disposizioni della Direzione ecc...)

Divieto di fumare

Nella RSA, senza eccezione alcuna, vige il totale divieto di fumo anche negli spazi esterni, come disposto dalle leggi vigenti.

Telefono cellulare personale

Si ricorda che, durante l'orario di lavoro, il telefono cellulare privato non può essere utilizzato e deve essere lasciato negli appositi locali.

Il personale impiegato può essere sempre rintracciabile attraverso il telefono fisso di servizio.

La Direzione ha il dovere di richiamare coloro che non rispettano tale norma di comportamento.

È vietato diffondere informazioni e notizie relative al servizio attraverso l'utilizzo di social network.

Telefono di servizio

L'uso del telefono di servizio per ragioni personali è consentito in casi particolari e non deve comunque creare problemi alle attività.

Abbigliamento e Aspetto

Durante l'orario di lavoro è obbligatorio indossare la divisa sempre in ordine e apposite calzature.

L'aspetto personale esteriore deve essere curato e non trasandato; comunque deve risultare confacente all'ambiente di lavoro;

Si richiede di prestare attenzione agli oggetti che si indossano (gioielli, orologi, ecc...) affinché non provochino ferite o altri problemi agli ospiti;

Uso dei DPI

È obbligatorio l'uso dei DPI come previsto dalla normativa in vigore.

Riconoscimento operatore