

# **Regolamento interno di organizzazione generale e funzionamento**

***Struttura residenziale a carattere  
comunitario per l'accoglienza di  
persone a rischio psicosociale***

***RPS Casa Vittoria***

## ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI ACCESSO

### ART. 1

La RPS Casa Vittoria è una struttura residenziale a carattere comunitario per l'accoglienza di persone di oltre 18 anni in condizioni di disagio relazionale, anche con problematiche psicopatologiche che non possono essere adeguatamente assistite presso il loro domicilio e che necessitano di accoglienza temporanea o permanente, al fine di favorire il loro graduale reinserimento sociale e l'acquisizione di progressivi livelli di autonomia.

Nello specifico, Casa Vittoria accoglie persone affette da immunodeficienza provenienti dall'Azienda USL Toscana Centro o dall'Azienda Ospedaliera Universitaria di Careggi.

Casa Vittoria si configura come struttura residenziale a bassa intensità assistenziale e bassa complessità organizzativa.

Casa Vittoria fornisce prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di tipo assistenziale, educativo e sociosanitario.

Le finalità dei servizi della struttura sono quelle di evitare l'isolamento e l'emarginazione e favorire l'integrazione sociale dell'Ospite, offrire spazi di assistenza sociosanitaria, attività ricreative, volte anche a sollecitare le azioni quotidiane di gestione di sé e dei rapporti interpersonali per limitare la dipendenza dell'Ospite.

L'obiettivo dell'attività è quello di tutelare la dignità e la personalità di ciascun Ospite salvaguardando i suoi diritti alla difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali e spirituali; il tutto inteso ad offrire a ciascuno la miglior qualità possibile di vita.

### ART. 2

I servizi della RPS Casa Vittoria sono rivolti a persone di ambo i sessi.

### ART. 3

Agli Ospiti viene garantita la necessaria assistenza secondo le diverse esigenze, assicurando agli stessi la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita all'interno della comunità.

### ART. 4

L'ammissione alla RPS Casa Vittoria dei soggetti provenienti dall'Azienda USL Toscana Centro o dall'Azienda Ospedaliera Universitaria di Careggi avviene in collaborazione con i servizi del territorio.

Per l'inserimento effettivo sono necessari:

- Il consenso della persona (o del Tutore/Amministratore di sostegno);
- Il consenso del Responsabile di Casa Vittoria, il cui eventuale rifiuto di accoglienza deve essere motivato da ragioni obiettive, quali la condotta dell'assistito che metta in pericolo l'incolumità degli operatori e degli Ospiti della Casa, oppure ne comprometta gravemente la buona gestione.

## **ART. 5**

La dimissione del soggetto da Casa Vittoria può avvenire:

- a) Per espresso desiderio dell'assistito (oppure del Tutore/Amministratore di sostegno);
- b) Per inosservanza frequente e prolungata del regolamento di Casa Vittoria o perché il soggetto non è disposto ad osservare le norme di vita comunitaria stabilite dalla struttura;
- c) Per il raggiungimento di un livello di autonomia tale da consentire altra sistemazione.

Ogni dimissione sarà comunque preventivamente discussa con il Comitato Tecnico e con l'Azienda USL Toscana Centro o Azienda Ospedaliera Universitaria di Careggi di provenienza.

## **CORRESPONSIONE DELLA RETTA**

### **ART. 6**

La retta viene corrisposta a Casa Vittoria dall'Azienda USL Toscana Centro.

L'importo di tale retta e i tempi di pagamento sono stabiliti da apposita convenzione.

## **NORME DI VITA COMUNITARIA**

### **ART. 7**

Gli Ospiti possono muoversi liberamente all'interno della struttura e ricevere visite, nel rispetto delle esigenze degli altri Ospiti e degli orari di vita comune.

L'Ospite può assentarsi dalla struttura anche per più giorni, ma deve darne avviso, indicando il recapito ove può essere reperito.

La struttura è sollevata da qualunque responsabilità per danni a cose o persone causati o subiti dagli Ospiti quando questi si trovano fuori della struttura.

Brevi allontanamenti motivati da ragioni terapeutiche, familiari e sociali, non interrompono la continuità delle prestazioni della Casa, che garantisce la conservazione del posto.

### **ART. 8**

Al momento dell'ingresso, all'Ospite viene assegnata una camera secondo il criterio della proposta e della scelta fra quelle disponibili, tenuto conto delle sue condizioni fisiche e psichiche. Qualora esigenze di vita comunitaria lo richiedano, può essere disposto dalla Direzione il trasferimento in altra camera, previa informazione dell'Ospite o dei suoi Referenti.

Le camere verranno assegnate a persone dello stesso sesso.

### **ART. 9**

L'Ospite può, nei limiti delle disponibilità e delle esigenze altrui:

- soggiornare liberamente nella camera;
- utilizzare tutti gli spazi comuni interni ed esterni alla struttura.

L'Ospite deve rispettare l'obbligo di non fumare all'interno della struttura, fatta eccezione per i luoghi predisposti a questo.

Non è ammesso l'uso di sostanze stupefacenti, compreso quello di cannabinoidi né il consumo di alcolici.

Il denaro può essere gestito dagli Ospiti in maniera autonoma, salvo indicazioni diverse previste dal Progetto personalizzato e concordate con l'Ospite e i suoi Servizi di riferimento.

Non è consentito agli Ospiti tenere animali presso di loro.

### **ART. 10**

L'Ospite nei limiti delle possibilità personali si deve impegnare ad osservare le fondamentali regole di igiene personale e dell'ambiente, nonché a tenere un comportamento rispettoso delle norme relative ad una corretta convivenza.

Ogni Ospite è tenuto a mantenere in ordine e pulita la propria camera, a rispettare gli ambienti comuni e a collaborare alla cura della Casa, compatibilmente con le proprie condizioni di salute.

Gli Ospiti, compatibilmente con la loro situazione sanitaria, collaborano al buon andamento della Casa svolgendo piccole mansioni quali apparecchiare, occuparsi della lavastoviglie ecc. Tali mansioni sono concordate con loro durante la riunione periodica con gli ospiti.

### **ART. 11**

La struttura mette in atto pratiche per limitare il più possibile rumori molesti, al fine di garantire la tranquillità e serenità necessari ai residenti. A questo obiettivo contribuisce anche il comportamento degli Ospiti, che devono mantenere toni di voce moderati e utilizzare gli apparecchi elettronici (televisione, radio) a volumi non elevati e non negli orari di riposo.

## **PROCESSO ASSISTENZIALE E DOTAZIONE PROFESSIONALE**

### **ART. 12**

Presso la struttura operano le seguenti professionalità:

- 1 Responsabile della struttura che svolge anche attività di sostegno educativo
- 1 infermiere
- 5 operatori Sociosanitari
- 1 operatore generico
- 1 cuoco
- 1 medico di struttura
- 1 medico psichiatra
- un numero variabile di volontari.

### SERVIZI GENERALI

#### **ART. 13**

La struttura garantisce i seguenti servizi:

- alloggio in camere da 1 o 2 posti letto, dotate di allacciamento televisivo, oltre ad arredi e dotazioni strumentali per facilitare l'assistenza agli Ospiti;
- uso degli spazi comuni interni (sala televisione, ecc..) ed esterni (giardino);
- riscaldamento ed uso di servizi igienici ed acqua corrente calda e fredda;
- possibilità di inviare o ricevere posta (la posta in arrivo viene tempestivamente smistata e consegnata dalla struttura);
- vitto completo nel rispetto della tabella dietetica approvata dal servizio di igiene pubblica e del territorio dell'ASL;
- manutenzione e lavaggio biancheria di uso corrente (lenzuola, asciugamani, tovaglie) e personale;
- assistenza religiosa.

È previsto il servizio lavanderia per la biancheria personale ed il vestiario degli Ospiti: gli Ospiti possono utilizzare una lavatrice ad hoc per lavare i propri indumenti rispettando un orario settimanale. Gli operatori si occupano di lavare gli indumenti di coloro che non sono in grado di farlo.

#### **ART. 14**

Il vitto è adeguato ai bisogni dietetici degli Ospiti. Se presenti particolari necessità sanitarie, saranno previste diete speciali.

### ORARIO E REGOLE DI ACCESSO E VISITA

#### **ART. 15**

All'Ospite è permesso frequentare liberamente tutti gli spazi comunitari e la propria stanza, avendo cura di evitare di arrecare disturbo agli altri Ospiti specialmente nelle ore di riposo e fatto salvo il rispetto dell'orario dei pasti.

Dopo i primi 30 giorni dall'inserimento nella struttura – periodo nel quale l'Ospite può uscire solo se accompagnato da un operatore o da un volontario – l'Ospite può uscire e rientrare in struttura in maniera autonoma, previo accordo con la Direzione con la quale concorda l'orario di rientro e sempre che il Progetto individuale preveda questa possibilità.

Salvo eccezioni da concordare, l'orario massimo di rientro è fissato per le ore 23.

#### **ART. 16**

L'orario di accesso di familiari e amici dell'Ospite è libero fatti salvi gli orari dei pasti.

Quando un familiare o un amico si presentano a far visita ad un Ospite per la prima volta, devono presentarsi alla Responsabile della struttura; le volte successive possono presentarsi direttamente all'operatore in turno. I visitatori dovranno sempre rispettare il riposo degli altri 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.

Ai visitatori è fatto divieto di introdurre alcolici e oggetti rischiosi per l'incolumità dell'ospite e, qualora vogliano consegnare generi alimentari, sigarette o denaro, dovranno concordare con la Direzione quantità e modalità di consegna.

Non possono accedere alla struttura persone visibilmente alterate o sotto effetto di sostanze stupefacenti. L'inosservanza delle modalità di accesso, permanenza e visita potrà essere sanzionata con richiami verbali e, ove necessario, con l'allontanamento dalla struttura.

### **ART. 17**

I pasti di norma vengono forniti al seguente orario:

- prima colazione: 9.00
- pranzo: 12.30
- merenda: 16.00
- cena: 19.00

L'Ospite è tenuto a rispettare gli orari dei pasti.

## **RAPPORTI CON LA COMUNITÀ LOCALE E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI ALLA VITA DELLA STRUTTURA**

### **ART. 18**

La struttura mette in atto tutte quelle iniziative rivolte ad attivare e rinsaldare i rapporti degli Ospiti con la comunità locale, i servizi sociali territoriali e le associazioni di Volontariato, favorendone la partecipazione alla vita della struttura.

Viene inoltre garantita agli Ospiti la possibilità di partecipare alle feste e ad altre iniziative ricreative, culturali e sociali, organizzate nella zona.

### **ART. 19**

La struttura favorisce la partecipazione degli Ospiti all'organizzazione ed al buon andamento della struttura. A tale scopo l'Ospite e/o i suoi familiari o la persona Referente possono segnalare alla Direzione inadempienze o il mancato rispetto del presente Regolamento.

Tali segnalazioni possono avvenire verbalmente o tramite la compilazione del modulo segnalazioni e reclami disponibile presso la Direzione stessa. La Direzione provvede a fornire risposta all'utente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

La Direzione accoglierà con interesse ogni suggerimento, stimolo o proposta volti a migliorare la qualità dei servizi dati all'interno della struttura, anche per mezzo di questionari diretti a misurare il grado di soddisfazione per il servizio.

### **ART. 20**

È costituito un organismo di rappresentanza (Comitato degli ospiti e dei familiari), eletto democraticamente in seno agli Ospiti, con integrazione di familiari e/o legali rappresentati degli Ospiti.

Il Comitato ha un suo specifico regolamento che ne prevede ruoli, funzioni e modalità operative.

Gli Ospiti e i loro familiari vengono informati dell'esistenza di quest'organismo di tutela dei loro interessi nella fase di accoglienza in struttura.

Il gradimento del servizio è costantemente monitorato attraverso l'utilizzo di questionari compilati, in forma anonima, dagli Ospiti e dai familiari.

I questionari di gradimento sono oggetto di analisi da parte della Direzione che provvede a dare diffusione dei risultati agli operatori e agli Ospiti. L'analisi dei questionari è, inoltre, oggetto di suggerimenti per la programmazione, in sede di riesame, delle azioni migliorative della qualità del servizio.

### **MODALITÀ DI TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE**

#### **ART. 21**

Ai sensi della vigente normativa sulla Privacy, la struttura possiede la documentazione nella quale vengono descritti quali dati personali sono trattati al fine di erogare le prestazioni e modalità previste.

Tutti gli interessati possono chiedere di visionare tale documento al fine di essere informati su ogni specifico trattamento.

Nello specifico, la documentazione presente in struttura è la seguente:

1. Registro delle presenze giornaliere delle persone accolte;
2. Registro delle presenze del personale, con l'indicazione dei turni e delle relative mansioni;
3. Quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra gli operatori;
4. Tabella dietetica (menù specifico o dieta personalizzata);
5. Registro delle terapie individuali;
6. Diario delle attività quotidiane strutturate;
7. Registro degli ausili in dotazione;
8. Autorizzazione al funzionamento;
9. Documentazione inerente Vigili del fuoco, ascensori, rifiuti speciali, adempimenti urbanistici, adempimenti privacy.

La documentazione ai punti 2, 3 e 5 viene tenuta presso gli uffici amministrativi della struttura e viene conservata per 10 anni nell'archivio cartaceo e/o informatico della struttura.

La documentazione ai punti 1, 4, 6 e 7 viene tenuta presso l'ufficio amministrativo della struttura. Tale documentazione sociosanitaria è conservata nell'archivio cartaceo della struttura per 5 anni dopo l'uscita dell'Ospite, e poi trasferita nell'archivio storico.

La documentazione ai punti 8 e 9 viene tenuta in Direzione e conservata per i tempi previsti dalla normativa nazionale e regionale.

La Direzione è responsabile della custodia della documentazione clinica e amministrativa archiviata.

### **DISPOSIZIONI FINALI**

#### **ART. 22**

Per tutto quanto non è previsto dal presente Regolamento interno si rimanda alle disposizioni previste dalla normativa Nazionale e Regionale vigente in materia.

RPS Casa Vittoria – Viale Matteotti 10 – Firenze	Rev 1 - 8 aprile 2024	7
---	-----------------------	---

