

Regolamento Sanitario Interno delle RSA

Approvato dal Consiglio di amministrazione con deliberazione di data 21 agosto 2017 n. 44 e modificato con deliberazione di data 6 dicembre 2022 n. 46

Art. 1. (Ambito di applicazione)

Il presente regolamento disciplina il funzionamento dei servizi sanitari, l'organizzazione dei servizi generali e le modalità di ammissione degli utenti delle residenze sanitarie assistenziali (di seguito RSA) gestite dall'A.p.s.p. Clementino Vannetti (di seguito Azienda), in conformità a quanto previsto dallo Statuto aziendale e dalle norme in materia di autorizzazione delle strutture sanitarie e di accreditamento istituzionale stabilite dai regolamenti attuativi dell'art. 43 della legge provinciale 3 febbraio 1998, n. 3, approvato con D.P.G.P. 27.11.2000 n. 30-48/Leg. e successive modificazioni, e dell'art. 22 della legge provinciale 23 luglio 2010, n. 16.

Il servizio socio-sanitario RSA è istituito e definito dall'art. 16 della legge provinciale 28.05.1998, n. 6, e successive modificazioni. Annualmente la Giunta provinciale impartisce, ai sensi dell'art. 15 della legge provinciale 23 luglio 2010, n. 16, le direttive per l'assistenza nelle RSA (di seguito Direttive provinciali), che costituiscono una fonte giuridica prevalente sul presente regolamento.

Agli utenti delle RSA e ai loro familiari è richiesto il rispetto delle norme del presente regolamento che li riguardano.

Art. 2. (Missione e visione del servizio)

Il Consiglio di amministrazione con provvedimento può articolare e specificare la missione e la visione del servizio RSA definite da altre norme, ferma restando la prevalenza di queste ultime, affinché ridefinite rappresentino una fonte d'ispirazione per il miglioramento continuo della qualità del servizio, della vita degli utenti e del lavoro di cura.

Art. 3. (Servizio convenzionato e ad accesso privato)

I posti letto RSA gestiti dall'Azienda sono prioritariamente messi a disposizione del Servizio Sanitario Provinciale per le diverse tipologie di servizio convenzionato: posto letto base, nuclei ad alto fabbisogno assistenziale sanitario e per demenze con disturbo comportamentale, ricovero di sollievo, ricovero d'urgenza non procrastinabile o altro.

I posti letto RSA autorizzati o accreditati e non convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari possono essere convenzionati con altri enti o utilizzati per ricoveri ad accesso privato. Il servizio e le condizioni contrattuali sono disciplinati con separato regolamento. È

assicurato agli utenti almeno il livello di prestazione sanitaria e assistenziale previsto per queste tipologie di posti letto dalle Direttive provinciali.

Art. 4. (Carta dei servizi)

La Carta dei servizi delle RSA, approvata e aggiornata periodicamente dal Consiglio di amministrazione dell'Azienda, descrive in modo analitico i servizi offerti agli utenti e ai loro familiari (sanitari, sociali, alberghieri e amministrativi), ne indica i requisiti, i tempi, le condizioni d'utilizzo e fissa gli standard di qualità che l'organizzazione s'impegna a rispettare. Disciplina la gestione dei reclami.

Servizi ausiliari o integrativi offerti agli utenti o ai loro familiari o servizi che non trovino una sufficiente o appropriata base normativa nelle Direttive provinciali o nella Carta dei servizi, possono essere istituiti e disciplinati con provvedimento del Consiglio di amministrazione.

Art. 5. (Organizzazione)

L'assetto organizzativo dell'Azienda previsto dal Regolamento di Organizzazione, dall'organigramma aziendale, dalla dotazione organica, dal contingente organico e dal sistema di gestione per la qualità, comprese le procedure gestionali interne, sono definiti e aggiornati periodicamente in modo da configurare la migliore soluzione organizzativa alle esigenze di gestione delle RSA, nel rispetto dei vincoli di contesto da rispettare.

L'Azienda riconosce e valorizza l'autonomia professionale degli esercenti le professioni sanitarie e sociali alle proprie dipendenze o convenzionati. Questi operano nel rispetto delle buone pratiche clinico-assistenziali e delle raccomandazioni previste dalle linee guida del loro profilo professionale.

L'Azienda, ferme restando le responsabilità di tutela la salute degli utenti che le sono attribuite in quanto gestore della RSA, promuove la qualità della vita in RSA valorizzando i legami sociali e l'apporto che può essere offerto da soggetti diversi, tra i quali: i familiari degli utenti, gli amministratori di sostegno, i volontari in forma associata o individuale, i giovani in servizio civile, gli assistenti privati, i lavoratori socialmente utili, i tirocinanti, gli affidati in prova ai servizi sociali, i beneficiari di progetti d'inserimento lavorativo e reinserimento sociale, le associazioni, le organizzazioni del terzo settore, le agenzie educative e le comunità ecclesiali locali presenti sul territorio. L'Azienda disciplina i rapporti di collaborazione e di sussidiarietà orizzontale con detti soggetti utilizzando con gli strumenti ritenuti idonei, tra cui: progetti, accordi, convenzioni e regolamenti.

La gestione della RSA è basata su modelli manageriali sensibili all'approccio bio-psico-sociale, al lavoro per processi in équipes multiprofessionali, al controllo di gestione, alla valutazione dei risultati, alla gestione dei rischi, allo sviluppo delle competenze e al miglioramento continuo della qualità.

L'Azienda ricerca il confronto con i modelli di gestione e le buone pratiche affermatasi in altri contesti territoriali, anche attraverso l'adesione a marchi di qualità.

La missione, la visione, la carta dei servizi e l'organigramma di nucleo assistenziale, recante nominalmente i dipendenti, sono affissi in luogo accessibile al pubblico all'interno dell'edificio della RSA.

Art. 6. (Rappresentanza degli utenti e dei familiari)

L'elezione di rappresentanti degli utenti e dei familiari e i rapporti tra questi e gli amministratori e la direzione aziendale sono disciplinati con separato regolamento.

I rappresentanti degli utenti e dei familiari concorrono al buon andamento delle RSA, rappresentano la voce e gli interessi degli utenti e dei familiari, sono informati e consultati nei processi di progettazione e di valutazione dei servizi, di pianificazione della gestione e di rendicontazione sociale.

Art. 7. (Servizi sanitari, assistenziali e sociali)

L'Azienda assicura agli utenti delle RSA le prestazioni sanitarie, assistenziali e sociali, le metodologie di valutazione geriatrica e di pianificazione assistenziale, le figure professionali, i ruoli di coordinamento e i parametri di personale per l'assistenza diretta alla persona previsti dalle norme vigenti e dalle Direttive provinciali.

L'Azienda, compatibilmente con le esigenze mantenimento dell'equilibrio economico della gestione, sentiti i rappresentanti degli utenti e dei familiari, può potenziare e qualificare i servizi sanitari e assistenziali offerti agli utenti delle RSA, assegnando personale in eccedenza rispetto ai limiti stabiliti dai parametri provinciali o offrendo servizi integrativi, basati sul ricorso a figure professionali diverse da quelle previste dalle Direttive provinciali.

Il modello assistenziale individuato per la gestione dei nuclei ad alto fabbisogno assistenziale o per la cura di utenti che presentano particolari quadri clinici, può essere formalizzato con un documento integrativo della Carta dei servizi, approvato con deliberazione del Consiglio di amministrazione.

L'Azienda può autorizzare l'accesso a servizi di consulenza etica a supporto delle decisioni cliniche, su richiesta del medico coordinatore sanitario.

L'Azienda opera in collaborazione con gli altri servizi sanitari per assicurare la continuità delle cure agli utenti nelle fasi di accoglienza in RSA, di ricovero ospedaliero, di dimissione per rientro a domicilio o trasferimento in altra struttura assistenziale. In caso di dimissioni per trasferimento a domicilio o in altra struttura è rilasciata dal medico della RSA una lettera di dimissioni integrata dalla documentazione assistenziale ed infermieristica contenente le informazioni necessarie per la continuità delle cure.

L'Azienda tutela i diritti di libertà di cura degli utenti assicurando a questi ultimi la possibilità di avvalersi di prestazioni mediche integrative nella forma del consulto medico, con spese a loro carico. Sarà cura del Servizio medico della RSA mettersi a disposizione dello specialista individuato, fornendo allo stesso la documentazione richiesta.

Art. 8. (Informazione sanitaria e consenso alle cure)

L'utente della RSA è informato sulle cure e sul trattamento dei dati personali e sensibili che lo riguardano. Esprime il suo consenso alle cure, secondo le disposizioni vigenti.

Nel caso in cui l'utente non sia competente a comprendere l'informazione sul suo stato di salute e sulle decisioni di cura, il Servizio sanitario dell'Azienda provvederà a norma di legge.

Art. 9. (Gestione di dati e documenti per l'assistenza socio sanitaria)

Per coordinare e documentare l'assistenza socio sanitaria diretta all'utente della RSA, l'Azienda si avvale di un sistema informativo e di gestione documentale basato su una cartella clinica socio sanitaria elettronica.

Detto sistema è progettato e gestito nel rispetto delle norme vigenti e applicabili al contesto concernenti: la documentazione sanitaria (cartella clinica, dossier sanitario e fascicolo sanitario), la protezione dei dati personali e sensibili, il segreto professionale, l'amministrazione pubblica digitale, la gestione e l'archiviazione dei documenti amministrativi e i diritti di accesso ai documenti amministrativi e sanitari.

Eventuali richieste di presa visione o di rilascio di copia di documenti sanitari da parte di soggetti diversi dall'interessato sono esaminate valutando comparativamente gli interessi confliggenti dell'interessato e degli istanti, secondo le previsioni delle norme vigenti concernenti l'accesso ai documenti amministrativi e la protezione dei dati personali.

Per quanto concerne il servizio RSA nei posti letto convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, quest'ultima e l'Azienda sono contitolari dei dati personali e sensibili concernenti la salute e le prestazioni socio sanitarie. Lo scambio informativo tra i due enti è gestito in conformità al Disciplinare per lo scambio informativo approvato dal Direttore dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

Gli esercenti una professione sanitaria e gli addetti all'assistenza generica diretta alla persona che prestano servizio in RSA hanno accesso ai dati personali e sensibili dell'utente necessari per il loro concorso al buon andamento dell'assistenza, secondo le prospettive dell'approccio bio-psico-sociale, dell'integrazione socio-sanitaria e del lavoro in équipes multiprofessionali.

Art. 10. (Partecipazione del familiare dell'utente al processo assistenziale)

Al familiare dell'utente ovvero al suo rappresentante legale è offerta la possibilità di costituirsi partner dell'alleanza terapeutica assistenziale, per concorrere all'individualizzazione e alla qualificazione dell'assistenza diretta al suo caro. È impegno dell'Azienda accompagnare i familiari dell'utente, coinvolgerli nella pianificazione assistenziale e nei processi decisionali, promuovere e valorizzare le loro competenze e la loro partecipazione in forme diverse alle pratiche assistenziali e alla vita quotidiana in RSA.

Nell'ambito dell'impegno alla tutela dei diritti dell'utente e all'erogazione della migliore assistenza possibile, entro il limite delle risorse economiche, tecnologiche e umane disponibili, l'Azienda ha facoltà di richiedere espressamente al familiare, al bisogno, di farsi carico di determinate esigenze o di rispettare le indicazioni date.

Art. 11. (Assistenza privata)

L'utente o il suo rappresentante legale o i suoi familiari che intendano avvalersi di assistenti privati per produrre servizi aggiuntivi a quelli assicurati dalla RSA, sono tenuti a darne comunicazione all'infermiere coordinatore della RSA e a concordare con questo i criteri assistenziali che dovranno essere comunicati all'assistente privato e da questo rispettati. All'assistente privato non è consentita l'assunzione di alcuna autonoma iniziativa.

L'Azienda ha facoltà di allontanare l'assistente privato che assuma comportamenti incoerenti con i bisogni di salute e di assistenza dell'utente o tali recare disturbo ad altri utenti o da aggravare il lavoro svolto dal personale dell'Azienda, e ne dà comunicazione all'utente o al suo rappresentante legale o ai suoi familiari.

L'Azienda non assume alcuna responsabilità per l'opera svolta dagli assistenti privati, impregiudicata la possibilità di richiedere il risarcimento di danni subiti.

Art. 12. (Servizi generali e alberghieri)

L'Azienda assicura la gestione, diretta o indiretta, di tutti i servizi generali necessari per il buon andamento delle RSA e dei servizi alberghieri di supporto alla vita quotidiana degli utenti, come definiti dalla Carta dei servizi. Ricerca l'efficacia e l'efficienza della gestione, tenendo conto delle esigenze e della soddisfazione dei beneficiari.

Art. 13. (Ammissione in RSA)

Per quanto concerne i posti letto RSA convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari:

1. l'accesso alla RSA è disciplinato dalle Direttive provinciali;
2. l'accettazione della proposta di ricovero in una RSA gestita dall'Azienda, formalizzata dinnanzi dall'UVM territorialmente competente, ha valore di accettazione delle condizioni contrattuali e tariffarie stabilite dall'Azienda, negli ambiti di sua competenza. Quest'ultima accettazione è formalizzata con la sottoscrizione di un contratto tra Azienda e utente o suo rappresentante legale o suo familiare di riferimento;
3. nel caso in cui l'Azienda abbia notizia di difficoltà economiche dell'utente al pagamento della retta alberghiera, comunica allo stesso utente, al suo rappresentante legale o al familiare di riferimento l'esigenza di presentare richiesta d'intervento economico all'ultimo comune di residenza dell'utente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 4, della legge n. 328/2000. In caso di assenza dei familiari o di loro inerzia, l'Azienda ne dà notizia al comune interessato, affinché provveda all'accertamento delle condizioni economiche dell'utente e all'attivazione dell'intervento economico di sua competenza;
4. l'utente che occupi un posto letto in RSA senza previsione di dimissione, entra a far parte della convivenza anagrafica della RSA, con trasferimento della residenza gestito d'ufficio.

Le procedure e le condizioni per l'ammissione ai posti letto non convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari sono disciplinate con regolamento separato.

Prima dell'ingresso in RSA, salvo situazioni d'urgenza, l'utente o il suo rappresentante legale o un suo familiare di riferimento provvedono al versamento di un deposito cauzionale fruttifero di importo pari alla retta giornaliera dovuta moltiplicata per 30.

Nel caso in cui l'Azienda rilevi l'opportunità di nomina di un amministratore di sostegno ne dà comunicazione agli aventi titolo alla presentazione di ricorso al giudice tutelare e in subordine provvede direttamente ai sensi di legge.

L'accoglienza di un nuovo utente in RSA e i relativi adempimenti amministrativi, la sua presa in carico iniziale, il cambiamento di stanza o di RSA-disposti dall'Azienda, e il passaggio da posto letto base a posto letto in un nucleo ad alto fabbisogno assistenziale sono disciplinati con procedura gestionale. In caso di assegnazione temporanea di stanza singola per necessità contingenti di ordine sanitario non si applica la maggiorazione della tariffa alberghiera. (1)

Le stanze singole quando disponibili sono assegnate su richiesta degli interessati con criteri di imparzialità, fatte salve le prioritarie assegnazioni d'ufficio effettuate per rispondere a esigenze di ordine igienico, sanitario o assistenziale.

Il posto letto assegnato a un utente può essere modificato dall'Azienda in relazione all'evoluzione dei bisogni di salute, delle esigenze organizzative o di serena convivenza.

Nel caso in cui l'UVM territorialmente competente assegni alle RSA gestite dall'Azienda un utente per il quale la RSA non sembri una risposta appropriata, la Presidente rappresenta la problematicità dell'inserimento all'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e all'Assessorato provinciale alla Salute.

(1) Periodo modificato con deliberazione Cda di data 6 dicembre 2022 n. 46.

Art. 13-bis (Trasferimenti interni richiesti dal residente) (2)

Il residente o il suo familiare di riferimento o l'amministratore di sostegno possono presentare all'Azienda formale richiesta di trasferimento in stanza singola o in altra RSA. Quando si libera un posto letto atto a soddisfare richieste di trasferimento interno, quest'ultimo viene proposto all'interessato individuato secondo l'ordine temporale delle richieste acquisite, salvo valutazione contingente contraria espressa dal funzionario responsabile dell'assistenza nelle RSA per motivazioni di ordine sanitario-assistenziale. L'interessato è tenuto a confermare e attuare tempestivamente il trasferimento.

(2) Articolo aggiunto con deliberazione Cda di data 6 dicembre 2022 n. 46.

Art. 14. (Assenze temporanee con mantenimento del posto letto)

L'utente può assentarsi dalla RSA volontariamente anche per più giorni, dandone avviso, indicando il recapito dove può essere reperito e la data del rientro, con mantenimento del posto letto e applicazione delle tariffe stabilite dal Consiglio di amministrazione.

All'utente momentaneamente assente per motivazioni diverse dal ricovero ospedaliero è garantita l'assistenza farmaceutica.

Agli utenti in particolari condizioni fisiche o psichiche, tali da non permettere l'uscita autonoma dalla RSA senza pericolo di arrecare danno a sé o agli altri, può essere temporaneamente impedito di allontanarsi dalla struttura assistenziale se non accompagnati.

Nel caso in cui l'uscita dalla struttura assistenziale sia dovuta alla partecipazione ad attività esterne organizzate dalla RSA, è comunque garantita la continuità assistenziale e sanitaria. In tutti gli altri casi di assenza, l'Azienda è sollevata da qualsiasi responsabilità per danni a cose o persone causati o subiti dagli utenti quando questi sono all'esterno della RSA.

Art. 15. (Tariffe)

Il Consiglio di amministrazione entro il 31 dicembre fissa tutte le tariffe da applicare l'anno successivo riferibili al servizio RSA e ai servizi ausiliari o integrativi, nel rispetto del principio del mantenimento dell'equilibrio economico della gestione aziendale.

Art. 16. (Dimissioni)

La dimissione di un utente in posto letto RSA convenzionato con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari si verifica a seguito di:

1. decesso dell'utente;
2. rinuncia volontaria al servizio;
3. disposizione dell'UVM territorialmente competente.

L'Azienda può chiedere all'UVM territorialmente competente di disporre la dimissione dell'utente dalla RSA in caso di:

4. reiterato comportamento molesto dell'utente che non sia conseguenza di una patologia o di un trattamento farmacologico, tale da configurare la pericolosità per sé o per gli altri, l'incompatibilità con la vita comunitaria, la commissione reiterata di atti di violenza, furti o minacce a danno di altre persone, l'insubordinazione, l'ubriachezza, le ingiurie, le offese, discorsi e atti osceni, la grave inosservanza di orari, la grave trascuratezza nella persona o nell'igiene personale, danni arrecati a beni e locali della RSA;
5. morosità nel pagamento della retta alberghiera, pur a fronte di capacità economiche a farvi fronte accertate dagli enti competenti. L'Azienda può trattenere il deposito cauzionale a riduzione del credito vantato;
6. evoluzioni delle condizioni personali dell'utente tali da rendere sostenibile un rientro al domicilio o da fare ritenere il servizio RSA non più appropriato, se confrontato con altri servizi potenzialmente più idonei;
7. impossibilità da parte della RSA di elaborare e implementare il piano assistenziale a causa della non collaborazione dell'utente, con conseguente necessità di individuare un servizio alternativo.

In caso d'inerzia dell'UVM territorialmente competente a disporre la dimissione dell'utente della RSA, l'Azienda ne dà comunicazione dalla direzione generale dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e all'Assessorato provinciale alla Salute.

Art. 17. (Norme di comportamento)

Le persone che risiedono, lavorano, prendono parte a titolo diverso alla vita quotidiana nella RSA, sono tenute al rispetto reciproco e all'assunzione di comportamenti coerenti con le esigenze di salute e di cura degli utenti. È impegno di ogni persona favorire l'espressione delle esigenze di autodeterminazione e di partecipazione sociale dell'utente, concorrere alla soddisfazione dei suoi bisogni personali e al buon andamento della RSA, nel rispetto dei vincoli derivanti dalla convivenza.

L'Azienda svolge funzioni informative, formative, di vigilanza e di richiamo, al fine di assicurare il rispetto delle norme di civile convivenza in RSA, la tutela dei diritti delle persone, la protezione dei dati personali, la salvaguardia delle esigenze igienico sanitarie e la sicurezza delle persone e degli ambienti. Tra le regole di convivenza civile rientrano il rispetto dei ruoli, degli orari, del silenzio e dei beni mobili e immobili.

A quanti collaborano a titolo diverso con l'Azienda per il buon andamento delle RSA, compreso il personale alle dipendenze di imprese appaltatrici, si applica il Codice di comportamento dei dipendenti dell'Azienda stessa.

Gli utenti possono portare e trattenere presso la RSA piccoli elementi di arredo, beni e valori personali a condizione che gli stessi non siano di disturbo per le persone conviventi e non contrastino le condizioni d'igiene e sicurezza.

L'Azienda declina ogni responsabilità per i beni e valori personali conservati nelle stanze degli utenti e mette a disposizione degli stessi un servizio di custodia di beni di valore di piccole dimensioni regolarmente depositati. In caso di decesso dell'utente detti beni e valori potranno essere ritirati dai legittimi eredi, identificati mediante autocertificazione resa ai sensi di legge.

È fatto divieto di:

1. gettare oggetti o alimenti dalle finestre;
2. usare apparecchi elettrici per il riscaldamento quali termocoperte, fornelli, ferri da stiro ed ogni altro elettrodomestico potenzialmente pericoloso;
3. tenere in deposito alimenti deteriorabili;
4. tenere nelle stanze animali di qualsiasi specie, fatti salvi i casi espressamente autorizzati;
5. stendere alle finestre o sui balconi capi di biancheria;
6. gettare nel water, bidet o lavabo qualsiasi materia che possa otturare o nuocere al funzionamento delle condutture;
7. fumare all'interno della RSA;
8. accendere candele o utilizzare fiamme vive all'interno della RSA;

La regolazione di ausili ortopedici, di presidi sanitari e di apparecchi elettromedicali compete al personale dell'Azienda.

Art. 18. (Responsabilità civile)

L'Azienda provvede a stipulare polizze assicurative concernenti la responsabilità civile di natura contrattuale ed extracontrattuale a essa riconducibile per la gestione delle RSA, nel rispetto delle norme vigenti.

Art. 19. (Norma transitoria) (3)

~~Il riconoscimento degli interessi legali sul deposito cauzionale previsto dall'art. 13 comma 3 si applica dal 1° gennaio 2018. Agli utenti presenti in RSA il 1° gennaio 2018 l'interesse è calcolato dalla stessa data.~~

(3) Articolo abrogato con deliberazione Cda di data 6 dicembre 2022 n. 46.