



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 1 di 26

Cure Intermedie “Maria Regina

Orentano (Pi)

REGOLAMENTO INTERNO

Revisione n.0 26/09/2023



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 2 di 26

SOMMARIO

Premessa

Art. 1 PROGETTO, ISPIRAZIONE, MISSION, VISION E FINALITA' DELLA SRUTTURA

Art. 2 TIPOLOGIA DI UTENZA E DEL SERVIZIO

Art. 3 ORARIO DI APERTURA, MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO

Art. 4 ATTIVITA' INERENTI L'ORGANIZZAZIONE DI LAVORO

Art. 5 STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Art. 6 MODALITA' GESTIONE DEI RECLAMI

Art. 7 NORME COMPORTAMENTALI



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 3 di 26

PREMESSA

Il presente regolamento pone le norme essenziali per il corretto, efficace ed efficiente funzionamento della struttura Cure Intermedie ‘Maria Regina’ di Orentano (Pi) e deve leggersi unitamente alle procedure e disposizioni che regolano l’intero servizio e sono finalizzate ad assicurare qualità e sicurezza delle cure ed il miglioramento costante del processo sanitario assistenziale caratterizzato da multidimensionalità, partecipazione e appropriatezza.

La struttura di Cure Intermedie è autorizzata, accreditata e convenzionata con la Asl Toscana Centro per n. 40 posti letto post-acuti ai sensi dell’allegato ‘A’ al DGRT 79/R del 2016.

Art. 1 PROGETTO, ISPIRAZIONE, MISSION, VISION E FINALITÀ DELLA



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 4 di 26

STRUTTURA

A - PROGETTO DI STRUTTURA E FINALITÀ ISTITUZIONALI

La struttura di Cure Intermedie ‘Maria Regina’ di Orentano (Pi) è stato realizzato ed è gestito dalla Fondazione ‘Madonna del soccorso’ Onlus di Fauglia (Pi).

La struttura di Cure Intermedie Maria Regina di Orentano, costruito ed organizzato sulla base della normativa di settore ed in virtù del Decreto della Direzione Sanità e Welfare e Coesione Sociale della Regione Toscana n. 1038 del 26 Maggio 2022, è una struttura sanitaria destinata ad accogliere in maniera residenziale pazienti provenienti dai presidi ospedalieri o dal territorio. La struttura è sita in Via della Chiesa ad Orentano nel Comune di Castelfranco di sotto (Pi) e gestita dall’ente Fondazione ‘Madonna del soccorso’ Onlus di Fauglia (Pi).

L’autorizzazione al funzionamento, l’accreditamento ed il convenzionamento è per 40 pazienti della fase post-acuta ai sensi del punto D. 7 dell’Allegato ‘A’ al DGRT 79/R del 2016.

Si tratta di una struttura che assicura un livello di intensità intermedio tra la degenza ospedaliera e le strutture territoriali, offrendo una modalità di assistenza infermieristica avanzata, pur essendo caratterizzata da una componente diagnostico terapeutica significativa, per la quale è richiesta una residuale dotazione tecnologica all’interno della struttura, senza necessità di assistenza medica sulle 24 ore. Tale attività è svolta a soggetti in condizioni di buon compenso clinico, in dimissioni da reparti per acuti in fase immediatamente successiva alla fase di stabilizzazione o provenienti dal territorio con riacutizzazione di cronicità che richiedono, per



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 5 di 26

assicurare la necessaria continuità assistenziale e terapeutica, un'assistenza continuativa di tipo infermieristico sulle 24 ore in ambiente sanitario e, qualora necessario, eventuali trattamenti riabilitativi di tipo estensivo e/o di counseling riabilitativo con l'obiettivo principale di mantenere e/o recuperare il massimo potenziale di autosufficienza residua; soggetti con riduzione non stabilizzata delle capacità funzionali riferite alla mobilità ed alla cura del sé recuperabili con intervento assistenziale e di rieducazione estensiva ma non gestibili a domicilio per condizioni prevalentemente sanitarie che richiedono interventi assistenziali continuativi per la mobilità e la cura della persona.

B- AMBIENTE

La struttura di Cure Intermedie è stata realizzata in area strategica in quanto collegata tramite l'uscita autostradale di Altopascio all'intero comprensorio dell'area Fiorentina, Pratese e Pistoiese e facilmente raggiungibile sia da Empoli che da Fucecchio e l'intera Zona del Cuoio.

La struttura è dotata di ampio parcheggio destinato ad accogliere senza alcuna criticità il personale addetto ed i familiari dei pazienti. E' stata realizzata al margine della frazione di Orentano con ottima viabilità che non presenta criticità in alcuna fascia oraria. L'edificio è inoltre circondato da un bellissimo Parco animali denominato 'Cresciamo insieme' autorizzato dal Comune di Castelfranco di sotto (PI) che ne costituisce un'ottima cornice di serenità a diretto contatto con la natura. Il complesso è inoltre adiacente alla limitrofa RSA Madonna del Rosario gestita sempre dall'ente Fondazione.

L'edificio è articolato su due piani, circondato da aree verdi e aree adibite a parcheggi ed è stato progettato ed edificato secondo i parametri architettonici delle più recenti normative.



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 6 di 26

C - MISSION

La struttura è gestita dalla Fondazione 'Madonna del soccorso' Onlus di chiara ispirazione cattolica. Conformemente alla sua natura ed allo statuto che regola l'ente tutta l'attività svolta è segnata da una particolare attenzione e sensibilità alla valorizzazione della dignità e dei diritti della persona umana.. La struttura di Cure Intermedie ha come obiettivo quello di porre al centro delle proprie attività l'esigenza del paziente ed il suo stato di salute mediante competenza professionale e attenzione umana offrendo un'assistenza sanitaria fondata ed ispirata ai principi della qualità e sicurezza delle cure ed al miglioramento continuo della qualità del servizio erogato così come indicato nell'annuale Piano adottato. E' carattere essenziale della mission della struttura quello di assicurare un alto livello di qualità per la presa in carico di pazienti caratterizzati da necessità di assistenza di intensità intermedia tra la degenza ospedaliera e le strutture territoriali, offrendo una modalità di assistenza infermieristica avanzata, pur essendo caratterizzata da una componente diagnostico terapeutica significativa, per la quale è richiesta una residuale dotazione tecnologica all'interno della struttura, senza necessità di assistenza medica sulle 24 ore. Tale attività è svolta a soggetti in condizioni di buon compenso clinico, in dimissioni da reparti per acuti in fase immediatamente successiva alla fase di stabilizzazione o provenienti dal territorio con riacutizzazione di cronicità. In questa presa in carico e assistenza sanitaria la struttura pone al centro la persona, i suoi bisogni sanitari e non solo in piena partecipazione attiva e collaborazione con i famigliari/caregiver e le istituzioni preposte nell'ottica della sussidiarietà che costituisce un pilastro della dottrina sociale della Chiesa. Il servizio erogato mira ad assicurare un servizio caratterizzato da massimi livelli qualitativi dei processi unitamente all'apertura all'innovazione, alla partecipazione, multidisciplinarietà



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 7 di 26

dell'approccio ed ad una visione umana completa e complessiva del paziente ed ad un approccio che vuol rimanere autenticamente familiare.

D - VISION

La struttura di Cure Intermedie 'Maria Regina' intende offrire al paziente un processo di presa in carica ed assistenza eccellente e segnato dai seguenti e principali caratteri distintivi della struttura:

- a) Condivisione di una approccio comune e valoriale che, così come indicato nello statuto dell'ente Fondazione, impegna tutti gli addetti alla massima valorizzazione della dignità e dei diritti umani inviolabili, con particolare attenzione per i più deboli e bisognosi;
- b) Approccio multidimensionale: approccio multidimensionale che caratterizza il percorso sanitario dalla presa in carico del paziente, alla progettazione, programmazione, monitoraggio e dimissione;
- b) Lavoro in equipe: altro elemento fondamentale che caratterizza la modalità operativa della struttura e che discende da quanto asserito al precedente *punto a)* è il lavoro in equipe multidimensionale che viene promossa e caratterizza l'intero percorso sanitario dell'utenza accolta in struttura e segna una spiccata propensione al lavoro in gruppi multidimensionali ed alla condivisione;
- c) Professionalizzazione: particolare attenzione allo sviluppo delle competenze professionali, sia obbligatorie che professionalizzanti, ed alla motivazione e preparazione



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 8 di 26

del personale addetto alla struttura per assicurare il miglioramento costante della qualità e sicurezza della cura;

d) Personalizzazione ed adeguatezza: particolare attenzione e declinazione della presa in carico ed assistenza sanitaria sulle problematiche e fabbisogni specifici dell'utenza con la finalità di assicurare un percorso autenticamente individualizzato ed adeguato che sappia tener conto della complessità e dignità di ogni persona;

e) Partecipazione e coinvolgimento: altro aspetto qualificante del percorso sanitario cui è preposta la struttura è la decisa volontà di assicurare una massima partecipazione attiva del paziente e dei suoi familiari/caregiver al processo di presa in carico e cura;

f) Innovazione: altro aspetto fondamentale della modalità operativa della struttura è l'apertura costante ai principi di innovazione sotto tutti gli aspetti, da quelli organizzativi a quelli strumentali con la finalità di assicurare un'alta qualità del servizio offerto;

g) Clima familiare: gli aspetti tecnici e professionali non devono far venir meno un approccio autenticamente familiare di collaborazione attiva con l'utente ed i suoi familiari che deve caratterizzare tutte le relazioni e deve sempre portare con sé il segno dell'amore di Cristo per tutti gli uomini.

In questa prospettiva, unitamente al personale dipendente, prestano il loro prezioso servizio in struttura le Comunità religiose delle Suore Carmelitane di S. Teresa, Suore Figlie di S. Anna e Suore Canossiane dello Spirito Santo. La loro presenza è regolata sulla base di una convenzione tra la Fondazione e la Casa generalizia dell'Istituto siglata in attuazione del CCNL UNEBA, art. 1 e della contrattazione sindacale aziendale integrative. Le religiose in servizio non sono dipendenti dell'ente ma svolgono la loro preziosa attività professionale in attuazione del



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 9 di 26

carisma dell'istituto di appartenenza e contribuiscono ad integrare e realizzare la Visione e la Missione della struttura.

E - OBIETTIVI

In attuazione della suo Mission e Vision bene definita e caratteristica, la struttura di Cure Intermedie 'Maria Regina' di Orentano di prefigge di realizzare i seguenti obiettivi concreti e misurabili:

- ② soddisfare le esigenze dell'utenza sia proveniente da dimissione ospedaliera che dal territorio;
- ② garantire la massima qualità e sicurezza delle cure strutturando un processo di miglioramento costante della qualità del servizio erogato;
- ② assicurare la massima professionalità di tutti gli operatori addetti al servizio, potenziare l'approccio multidimensionale ed il lavoro in equipe, l'apertura all'innovazione ed alla crescita della cultura della responsabilità e sicurezza;
- ② assicurare la massima partecipazione del paziente e dei suoi familiari al processo ed al percorso sanitario assicurando la massima collaborazione, partecipazione attiva di tutti i soggetti alla progettualità ed anche la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi ai pazienti della struttura;
- ② assicurare un servizio professionale ma anche familiare ed autenticamente umano fondato sul rispetto e che, nel concreto, si declina nel:



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 10 di 26

- il rispetto degli orari concordati per le prestazioni, visite e attività programmate;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
 - il rispetto della privacy;
 - un approccio ed una visione completa della persona che guarda anche alle sue esigenze non solo sanitarie ma anche di assistenza spirituale e supporto morale durante l'intero periodo di ricovero.
- ② raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo della qualità e sicurezza delle cure offerte.

F - MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Al fine di garantire il raggiungimento degli standard prefissati di qualità e sicurezza delle cure nonché il pieno benessere della persona e corrispondere nella maniera appropriata alle sue esigenze, la Fondazione si è dotata di una governance nonché di un sistema di procedure, protocolli e piani finalizzati a raggiungere tali obiettivi.

In particolare, la struttura elabora annualmente, in modalità di equipe multidimensionale, un apposito Piano di qualità e sicurezza delle cure mirato al miglioramento continuo di tutti i processi e della qualità del servizio erogato. Ciò avviene concretamente attraverso la



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 11 di 26

definizione congiunta di specifici Piani e progetti annuali proposti dagli stessi operatori per gruppi professionali/interprofessionali o per l'intero complesso con la finalità di assicurare la crescita professionale degli addetti e la qualità dei servizi erogati nella convinzione che gli obiettivi di qualità, per essere raggiunti, devono essere condivisi e partecipati. La responsabilizzazione degli operatori a tutti i livelli ed il loro costante coinvolgimento sono ritenute condizioni indispensabili per il miglioramento della qualità della vita della persona/paziente.

G - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Tutti gli operatori che lavorano presso la struttura di Cure Intermedie 'Maria Regina' di Orentano (Pi) partecipano ad un complesso ed articolato programma di formazione annuale che gli stessi operatori contribuiscono ad elaborare. L'attenzione all'aspetto formativo costituisce uno dei cardini della Vision della struttura ed assicura la crescita costante della qualità e sicurezza delle cure erogate.

Il Piano annuale di formazione è composto dalle seguenti parti:

- a) Formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, antincendio ed attuativa del Dlgs. 81/2008 e normativa di sicurezza nei luoghi di lavoro;
- b) Formazione obbligatoria per tutti gli addetti ed i responsabili ai sensi della normativa regionale in materia di qualità e sicurezza delle cure;
- c) Formazione aggiuntiva resa obbligatoria ai sensi delle procedure di qualità adottate dalla struttura;



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 12 di 26

d) Formazione professionalizzante scelta di concerto con tutte la figure addette.

Il Piano di formazione viene adottato in sede di riunione di supervisione svolta nel mese di dicembre di ogni anno ai sensi della PRO MR 01. Il Piano è elaborato in equipe con l'apporto multidimensionale di tutte le figure e diffuso a tutti gli operatori. Per la formazione, informazione ed addestramento dei Neo-assunti si rinvia a specifica procedura.

H - PRINCIPI DI BASE

La struttura di Cure Intermedie 'Maria Regina' è una struttura di ispirazione cattolica che opera secondo i principi di Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Qualità, Sicurezza delle cure, Efficienza ed Efficacia così come specificamente declinati nella carta dei servizi adottata.

Art. 2 TIPOLOGIA DI UTENZA E DEL SERVIZIO

L'autorizzazione al funzionamento, l'accreditamento ed il convenzionamento della struttura consente di accogliere fino a 40 pazienti della fase post-acuta ai sensi del punto D. 7 dell'Allegato 'A' al DGRT 79/R del 2016.

Si tratta di una struttura che assicura un livello di intensità intermedia tra la degenza ospedaliera e le strutture territoriali, offrendo una modalità di assistenza infermieristica avanzata, pur essendo caratterizzata da una componente diagnostico terapeutica significativa, per la quale è richiesta una residuale dotazione tecnologica all'interno della struttura, senza necessità di



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 13 di 26

assistenza medica sulle 24 ore. Tale attività è svolta a soggetti in condizioni di buon compenso clinico, in dimissioni da reparti per acuti in fase immediatamente successiva alla fase di stabilizzazione o provenienti dal territorio con riacutizzazione di cronicità che richiedono, per assicurare la necessaria continuità assistenziale e terapeutica, un'assistenza continuativa di tipo infermieristico sulle 24 ore in ambiente sanitario e, qualora necessario, eventuali trattamenti riabilitativi di tipo estensivo e/o di counseling riabilitativo con l'obiettivo principale di mantenere e/o recuperare il massimo potenziale di autosufficienza residua; soggetti con riduzione non stabilizzata delle capacità funzionali riferite alla mobilità ed alla cura del sé recuperabili con intervento assistenziale e di rieducazione estensiva ma non gestibili a domicilio per condizioni prevalentemente sanitarie che richiedono interventi assistenziali continuativi per la mobilità e la cura della persona.

a) Tipologia di struttura

La struttura di Cure Intermedie Maria Regina di Orentano, costruito ed organizzato sulla base della normativa di settore ed in virtù del Decreto della Direzione Sanità e Welfare e Coesione Sociale della Regione Toscana n. 1038 del 26 Maggio 2022, è una struttura sanitaria destinata ad accogliere in maniera residenziale pazienti provenienti dai presidi ospedalieri o dal territorio. La struttura è sita in Via della Chiesa ad Orentano nel Comune di Castelfranco di sotto (Pi) e gestita dall'ente Fondazione 'Madonna del soccorso' Onlus di Fauglia (Pi).

L'autorizzazione al funzionamento, l'accreditamento ed il convenzionamento è per 40 pazienti della fase post-acuta ai sensi del punto D. 7 dell'Allegato 'A' al DGRT 79/R del 2016. Si tratta di una struttura che assicura un livello di intensità intermedio tra la degenza



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 14 di 26

ospedaliera e le strutture territoriali, offrendo una modalità di assistenza infermieristica avanzata, pur essendo caratterizzata da una componente diagnostico terapeutica significativa, per la quale è richiesta una residuale dotazione tecnologica all'interno della struttura, senza necessità di assistenza medica sulle 24 ore. Tale attività è svolta a soggetti in condizioni di buon compenso clinico, in dimissioni da reparti per acuti in fase immediatamente successiva alla fase di stabilizzazione o provenienti dal territorio con riacutizzazione di cronicità che richiedono, per assicurare la necessaria continuità assistenziale e terapeutica, un'assistenza continuativa di tipo infermieristico sulle 24 ore in ambiente sanitario e, qualora necessario, eventuali trattamenti riabilitativi di tipo estensivo e/o di counseling riabilitativo con l'obiettivo principale di mantenere e/o recuperare il massimo potenziale di autosufficienza residua; soggetti con riduzione non stabilizzata delle capacità funzionali riferite alla mobilità ed alla cura del sé recuperabili con intervento assistenziale e di rieducazione estensiva ma non gestibili a domicilio per condizioni prevalentemente sanitarie che richiedono interventi assistenziali continuativi per la mobilità e la cura della persona.

b) Utenza

La struttura 'Maria Regina' di Orentano (Pi) è autorizzata ad ospitare fino ad un massimo di 40 utenti di cui alle sopra indicate tipologie stabilite dalla legge.

c) Ammissione

La struttura sanitaria è destinata ad accogliere in maniera residenziale pazienti provenienti dai presidi ospedalieri tramite percorso COT o dal territorio mediante prescrizione del



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 15 di 26

proprio medico di famiglia. Al momento dell'ingresso in struttura viene consegnato all'utente l'informativa in ingresso di cui a DOC MR 03 e il Coordinatore designa il medico, infermiere ed Oss di riferimento. Per il dettaglio del percorso di ammissione si rinvia alla PRO MR 04.

Al momento del ricovero è necessario presentare:

1. - eventuale impegnativa del medico curante con prescrizione farmaci da assumere, analisi svolte e anamnesi – per gli utenti che provengono dal territorio su prescrizione medica;
2. Tessera sanitaria e documento di identità in corso di validità;
3. Lettere di dimissioni per gli utenti che provengono tramite servizio COT con tutte le relative informazioni sui precedenti ricoveri, il percorso sanitario seguito, analisi svolte le indicazioni e quant'altro specificato in relativa procedura;
4. Occorrente per l'igiene personale, asciugamani, indumenti da camera e per il soggiorno in struttura con almeno 5 cambi.

d) Norme di condotta del paziente

E' responsabilità di ciascun utente adeguare il proprio comportamento alle disposizioni fornite dal medico, infermiere o personale addetto al fine di evitare disagi e/o rischi per se stesso o per gli altri.

E' assolutamente vietato fumare nei reparti e comunque all'interno dell'edificio ospedaliero.



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 16 di 26

La struttura non custodisce denaro o valori.

Il paziente è tenuto a rispettare l'ambiente e la struttura con tutti gli strumenti ed arredi contenuti rispettando inoltre le regole igieniche vigenti e le norme di cortesia verso gli altri pazienti ed il personale addetto.

Nella palestra riabilitativa l'utilizzo delle attrezzature è subordinato all'autorizzazione del personale addetto.

E' assolutamente vietato sostare in sala d'attesa con alimenti e bevande.

La Direzione non risponde di beni e/o valori conservati e/o introdotti in struttura. Non devono esser lasciati incustoditi documenti, valori, ausili o protesi per i quali la struttura non assume alcuna responsabilità.

La persona ricoverata che vuole allontanarsi temporaneamente dal reparto o fare una breve uscita in giardino deve necessariamente avvisare l'infermiere in turno.

L'orario del silenzio notturno è dalle ore 22.00 alle ore 6.30.

e) Giorni, orari di visita e condotta dei visitatori

La visita ai degenti è prevista nei seguenti giorni ed orari:

FERIALI (INCLUSO SABATO): mattino 13.00-14.00

pomeriggio 19.00-20.00;



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 17 di 26

FESTIVI: mattino 13.00-14.30 pomeriggio 19.00-20.00

In caso di necessità o pericolo di vita dell'utente l'ingresso è liberamente autorizzato.

I visitatori non possono sedersi sui letti né restare in camera durante la visita medica, la somministrazione di terapie o altri interventi assistenziali del paziente o dell'altro con il quale condivide eventualmente la camera.

E' vietato introdurre in struttura medicinali e/o bevande alcoliche oltre alle altre sostanze già vietate dalla legge.

E' consentito l'ingresso fino a un massimo di 2 familiari per ogni paziente (bambini accompagnati).

f) Orario dei pasti

Ai sensi delle Linee guida regionali e nazionali sulla ristorazione assistenziale, la struttura dispone di apposito menù validato dalla Asl di competenza corredato anche da diete speciali. L'utente ha la possibilità di scegliere tra più menù offerti, salve prescrizioni mediche. L'orario dei pasti è il seguente:

Colazione: 7.30-8.30;

Pranzo: ore 12.00-13.00;

Merenda: ore 15.00 circa (a richiesta);

Cena: 18.00 – 19.00.

Gli utenti, così come i visitatori, hanno libero accesso ai distributori automatici di alimenti e



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 18 di 26

bevande collocati alla reception della struttura al piano terra.

g) Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa per i fedeli di fede cattolica è assicurata quotidianamente sia tramite l'istituto religioso che presta servizio nella struttura che dal Cappellano e dal Parroco della Parrocchia di S. Lorenzo Martire di Orentano.

E' consentito, senza alcuna distinzione di religione, ricevere l'assistenza spirituale desiderata coordinandosi con il Coordinatore di struttura.

h) Audio-TV

Un apparecchio televisivo è a disposizione dell'utenza in sala soggiorno e liberamente utilizzabile.

In ogni camera è disponibile anche apposita televisione da utilizzarsi in accordo con eventuale ospite con il quale si condivide la camera e nel rispetto delle ore di silenzio notturno sopra indicate.

i) Animali d'affezione

La disciplina e le modalità di accesso in struttura da parte degli 'animali d'affezione' è regolata dal *Regolamento animali d'affezione* di cui DOC MR 16.

l) Dimissione



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 19 di 26

Al momento della dimissione sarà consegnata una relazione indirizzata al medico curante con tutte le informazioni in merito al ricovero, agli esami, alla diagnosi ed alle terapie eseguite secondo le indicazioni contenute nell'Istruzione Operativa MR 01.

Art. 3 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La struttura di Cure Intermedie 'Maria Regina' di Orentano (Pi) è una struttura sanitaria residenziale e, quindi, destinata ad accogliere ed assistere i pazienti tutti i giorni dell'anno senza soluzione di continuità.

L'Ufficio relazioni con il pubblico è aperto tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 18.00 sabato e festivi compresi. Il numero di telefono è 0583/23699, mail : reception@madonnadelsoccorsoets.it; sito internet: www.madonnadelsoccorsofauglia.it.

All'ufficio relazioni con il pubblico non possono essere richieste informazioni sulla salute degli utenti.

Art. 4 ATTIVITA' INERENTI L'ORGANIZZAZIONE DI LAVORO E PERSONALE

La dotazione complessiva di personale risponde agli standard stabiliti dalla normativa vigente nella Regione Toscana ed è rapportata alla tipologia, complessità e volume delle prestazioni. La dotazione organica specifica è determinata con Decreto della Direzione generale dell'ente gestore e revisionato dallo stesso in accordo con la Direzione sanitaria.



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 20 di 26

Per garantire l'erogazione di prestazioni ad alto contenuto professionale ed umano, esistono all'interno della struttura numerose figure professionali con precise funzioni e ruoli che lavorano in equipe per una globale presa in carico del paziente ai sensi delle procedure adottate.

L'organico prevede le figure indicate nella PRO MR 01 Organigramma.

Le modalità operative di tutte le figure professionali addette alla struttura sanitaria di cure Intermedie 'Maria Regina' sono caratterizzate dai cinque pilastri sotto indicati che caratterizzano l'intera organizzazione funzionale della struttura così come specificato nel capitolo 7 della carta dei servizi.

La struttura garantisce l'identificabilità degli operatori mediante cartellino di riconoscimento e divisa contraddistinta di colori differenziati per mansione:

- a) Camice Bianco per i medici;
- b) Verde per gli infermieri;
- c) Celesti per i fisioterapisti;
- d) Bianca per gli OSS;
- e) Blu per gli addetti alle pulizie.

Gli addetti alla Segreteria ed all'Amministrazione non hanno divise specifiche ma indossano il cartellino riconoscimento tenuto sempre in evidenza. Viene esposto all'interno della struttura apposita scheda individuazione colori (DOC MR 67).

Il contratto applicato al personale dipendente della struttura Cure Intermedie 'Maria Regina' è



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 21 di 26

il CCNL UNEBA integrato con la contrattazione sindacale territoriale ed aziendale.

ART. 5 DATI E PRIVACY

I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Coordinamento e sulla cartella digitale utilizzata in struttura nonché nell'ufficio amministrativo. Ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate.

Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.

Per le modalità di conservazione e tenuta della documentazione si rinvia alla PRO MR 00 e procedure approvate nonché al sistema di gestione della privacy.

Art. 6 MODALITA' GESTIONE DEI RECLAMI

La struttura ha approvato e reso disponibile anche sul sito internet istituzionale oltrechè in accettazione il modulo per la presentazione dei reclami. Le modalità specifiche di gestione dei reclami sono individuate nella Carta dei servizi.

La struttura conserva un registro dei reclami pervenuti al fine di assicurarne la valutazione, l'analisi e – sulla base delle stesse – adottare eventuali misure di miglioramento del servizio erogato.

Art. 7 PUBBLICIZZAZIONE DEL REGOLAMENTO ED AGGIORNAMENTO

Il presente Regolamento è aggiornato, pubblicizzato e diffuso ai sensi della PRO MR 00.



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 22 di 26

Allegato 'A' al Regolamento interno

REGOLAMENTO ANIMALI D'AFFEZIONE

Struttura Cure Intermedie 'Maria Regina' di Orentano (Pi)

Art. 1 – Finalità

Il presente Regolamento ha la finalità di disciplinare le modalità di accesso e comportamento in relazione agli 'animali d'affezione' che possono essere introdotti nella struttura.

Gli animali da affezione svolgono un ruolo importante nella cura dei malati. Infatti, è dimostrato che un animale può: calmare l'ansia; trasmettere calore affettivo; aiutare a superare lo stress e la depressione; soddisfare bisogni di affetto e di sicurezza dei soggetti ricoverati, soprattutto dei bambini e degli anziani.

I dati raccolti dimostrano che la relazione con l'animale riaccende l'interesse verso gli altri, attraverso stimoli sensoriali tattili e visivi creando un'empatia che induce anche pazienti depressi e in isolamento sociale a reagire e a sentirsi utili. I benefici della relazione sono evidenti soprattutto nei bambini nei quali l'animale, oltre a catturare l'attenzione, stimola l'accettazione di sé, e negli anziani nei quali si registra anche un effetto positivo sul piano fisico, oltre che psichico, in quanto i pazienti vengono stimolati a compiere attività motorie (accudimento dell'animale, passeggiate ecc.).

Art. 2 Definizione



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 23 di 26

Si definiscono “animali di affezione” (cosiddetti pets secondo un diffuso termine inglese) tutti gli animali tenuti dall'uomo, nel nucleo familiare, per compagnia o affezione.

Art. 3 Normativa di riferimento:

Legge Quadro n. 281/1991 su animali da affezione e prevenzione del randagismo;

D.P.C.M. 28 febbraio 2003;

Legge n.60/1974; Legge 376 del 25 agosto 1988 (cani-guida);

L.R.T n 59 del 20 ottobre 2009;

Delibera R.T. n.1233 del 22 dicembre 2014 e relative linee-guida;

Accordo Stato Regioni del 2015 ‘*Accordo, ai sensi degli articoli 2, comma 1, lettera b) e 4, comma 1 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano sul documento recante “Linee guida nazionali per gli interventi assistiti con gli animali (IAA)”*’;

DGRT 1153/2015 relativa al: ‘*Recepimento dell'Accordo Stato Regioni e Province Autonome n. 60/CSR del 25 marzo 2015, che approva le "Linee Guida Nazionali per gli interventi assistiti con gli animali (IAA)", in armonizzazione con la L.R. 59/2009*’.

Art. 3 Modalità di accesso

L'accesso dei cani guida per i non vedenti, tutelato da apposita normativa (Legge n. 60/1974; Legge n. 376/1988 e L.R. n. 59/2009), prevede il diritto di farsi accompagnare dal



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 24 di 26

proprio cane guida anche non munito di museruola.
Premesso ciò, nella struttura sono ammessi i cani, i gatti e gli altri animali domestici di piccola taglia (furetti) che siano:

- iscritti all'Anagrafe Animali d'affezione;
- coperti da polizza assicurativa per eventuali danni a terzi o cose;
- accompagnati dal libretto veterinario.

L'ingresso dell'animale nel reparto è consentito, previa autorizzazione del Coordinatore, solo durante l'orario di visita ai pazienti, e non è consentito l'accesso degli animali durante le attività istituzionali/sanitarie.

Per la richiesta di accesso si utilizza l'allegato 1 al presente regolamento. Inoltre, è consentita la presenza di un solo animale per volta per ciascun reparto, avendo cura di pianificare gli orari delle visite con il coordinatore infermieristico, in modo da non creare sovrapposizioni.

Il proprietario è responsabile, sia civilmente che penalmente, degli eventuali danni o lesioni provocate dal proprio animale all'interno della struttura sanitaria.

Le norme di accesso in sicurezza degli animali di affezione nelle strutture sanitarie ed ospedaliere sono definite con apposita informativa, allegato 2 al presente Regolamento, che sarà pubblicata sul portale internet istituzionale della struttura.

Richiesta di accesso e verifica dei requisiti



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 25 di 26

La richiesta scritta (allegato 1) è presentata al Coordinatore di struttura dal referente, o da un familiare o delegato quando il referente sia il degente stesso, indicando le generalità complete del richiedente, il reparto di degenza del paziente, la specie, la razza, sesso, età, nome e codice identificativo dell'animale.

Alla richiesta deve essere allegata copia della polizza assicurativa, per eventuali danni a terzi o cose, e copia dell'iscrizione all'anagrafe Animali d'affezione.

All'ingresso un incaricato verifica la richiesta, verifica l'iscrizione all'anagrafe Animali d'affezione, verifica la polizza assicurativa e controlla, attraverso il libretto veterinario dell'animale, la continuità nell'attenzione sanitaria da parte del referente.

Il referente dell'animale deve:

- evitare qualsiasi disturbo alle attività cliniche e agli altri pazienti;
- mantenere il costante controllo dell'animale, nel rispetto delle indicazioni ricevute;
- avere a disposizione strumenti per la raccolta delle deiezioni ed utilizzarli in caso di necessità;
- avere a disposizione trasportino e/o guinzaglio.

Nello specifico, il cane deve essere condotto al guinzaglio di lunghezza adeguata (non superiore a un metro e mezzo) e deve indossare la museruola che potrà essere tolta durante la visita al paziente.

Non è permesso lo stazionamento degli animali in luoghi diversi da quello definito nell'autorizzazione.

Il mancato rispetto delle norme previste nel presente Regolamento comportano l'immediato allontanamento dell'animale stesso.



REGOLAMENTO INTERNO

DOC MR 02

Data

22.02.24

Rev. 1

Pag. 26 di 26

Il coordinatore, o un suo delegato, concorda con il referente e/o con un suo familiare il giorno e l'orario della visita, e, al momento della visita, verifica l'autorizzazione all'accesso da parte del responsabile; verifica il nulla osta del medico circa le condizioni generali del paziente e, nel caso di paziente non deambulante, acquisisce il consenso verbale da parte degli altri pazienti presenti nella camera di degenza. Tale consenso non è necessario per l'accesso dell'animale nel locale di soggiorno. L'infermiere coordinatore, inoltre, al momento della dimissione del paziente notificherà, alla Direzione Sanitaria del Presidio, l'avvenuto accesso dell'animale di affezione in reparto inviando la documentazione risultante. L'autorizzazione all'accesso, che ha validità pari alla durata di degenza, deve essere esibita, dall'accompagnatore dell'animale, al personale sanitario ogniqualvolta ne viene fatta richiesta.