



## 1 Carattere e finalità del servizio

**1.1 Testimonianza evangelica e pluralismo.** Il servizio portato avanti oggi dal Gignoro ha origine nel 1927 dall'opera personale della signora Corradini Tobler di accoglienza di persone anziane. Alla morte della fondatrice, la Chiesa Valdese di Firenze ne continuò l'opera. Dal 1968 il Gignoro assunse l'odierna denominazione e si stabilì nella sede attuale. Con il tempo crebbe il coinvolgimento di altre chiese evangeliche fiorentine, fin dall'inizio impegnate nell'opera, alcune delle quali sono oggi direttamente rappresentate nel Comitato che sovrintende alla vita della Casa.

Al Gignoro le persone sono accolte e considerate tutte con lo stesso spirito e godono tutte di uguali diritti e doveri e dello stesso trattamento, indipendentemente dalle convinzioni religiose, politiche e culturali. Anche nel rispetto di tale criterio non esistono attività o momenti nella vita della Struttura alle quali sia richiesta o sollecitata in modo particolare la partecipazione.

Il Gignoro non ha scopi di proselitismo e il suo spirito evangelico consiste nel tentativo, sempre limitato e inadeguato, di ispirarsi all'Evangelo, lasciandosi mettere continuamente in discussione da questo e ricercando in esso consiglio e forza per il proprio servizio, per il rapporto con le singole persone e per la vita comunitaria. In questo consiste la testimonianza evangelica di cui il Gignoro intende farsi strumento e che lascia spazio ed anzi fa tesoro di diverse motivazioni ed ispirazioni.

Ogni persona, utente o personale dipendente, è chiamata a collaborare responsabilmente, dando il proprio apporto ad un aperto confronto culturale e di esperienze senza pregiudizi e preclusioni.

Il Gignoro chiede alle proprie operatrici e ai propri operatori la consapevolezza di essere, in quanto gruppo, impegnati in un importante e delicato compito sociale, con persone che hanno bisogno non solo di prestazioni, ma anche di rapporti umani, comprensione e coinvolgimento affettivo.

Sarà curata al massimo l'informazione, la comunicazione, il coinvolgimento collettivo più ampio possibile delle operatrici e degli operatori nelle decisioni relative ai servizi, a partire dal coordinamento e dalle riunioni. Tutto ciò è parte integrante della vocazione, delle motivazioni e della testimonianza della Diaconia.

## 2. Organizzazione del Gignoro.

Il Gignoro è una delle strutture nelle quali si articola la Diaconia Valdese Fiorentina (DVF), che a sua volta fa parte della più ampia organizzazione diaconale delle Chiese evangeliche Metodiste e Valdesi riunite nella Commissione Sinodale della Diaconia (CSD), ente ecclesiastico patrimoniale, eretto in Istituto autonomo nell'ambito dell'Ordinamento valdese (L. 449/84) e senza fini di lucro.



Il Direttore della DVF, per delega del Presidente CSD, rappresenta il Gignoro in sede legale.

Il Direttore della DVF e la/il responsabile dell'area anziani nonché direttore/direttrice del Centro Servizi Anziani, sono responsabili del normale andamento della struttura. Ne impostano gli interventi, concordano l'organizzazione del lavoro, procedono alle assunzioni di personale (in accordo con la CSD), assumono gli impegni di spesa relativi all'ordinaria amministrazione.

L'organizzazione prevede un responsabile dell'area anziani e delle coordinatrici dei diversi moduli in cui è articolato il Gignoro. Di concerto con la direttrice, esse curano orari e mansionari, relazionano alla Direttrice circa l'andamento, i problemi e le esigenze degli addetti, fanno da referenti per gli utenti e i loro familiari.

La partecipazione degli utenti, organizzata come più avanti descritto e sostenuta in ogni forma, costituisce parte integrante del sistema interno di comunicazione.

Il Gignoro vuole essere inoltre strumento per il volontariato, contribuendo alla formazione dei volontari, seguendo la formazione di gruppi, collaborando con associazioni e organizzando servizi che prevedano l'impiego di volontari nell'assistenza all'anziano e l'inserimento di persone svantaggiate in collaborazione con i Servizi Sociali.

**1.3 Gli obiettivi e la differenziazione dei servizi.** Il Gignoro è consapevole, da lungo tempo, che l'istituzionalizzazione non è di per sé una soluzione sempre valida e rispondente alle esigenze delle persone. In questo senso è impegnato a dare una impostazione il più possibile rispettosa dell'integrità della persona al servizio residenziale, impegnando nel contempo risorse allo sviluppo di servizi alternativi e differenziati.

Sono dunque obiettivi del Gignoro:

- a) fare tutto il possibile per dare alle persone la possibilità di una vita comunitaria, rispettando e favorendo la loro autonomia, libertà e dignità, stimolando la loro capacità di dare il proprio contributo, favorendone il rapporto con il territorio;
- b) investire risorse nello sviluppo di servizi alternativi all'istituzionalizzazione;
- c) favorire una cultura della "domiciliarità", cioè del mantenimento, quando e per quanto possibile, dell'anziano nel proprio contesto abitativo, anche attraverso la gestione di servizi domiciliari;
- d) garantire il rispetto dei diritti e della personalità dell'anziano, favorendone la partecipazione;



- e) favorire una concreta uguaglianza delle persone anziane;
- f) tendere al continuo miglioramento della qualità dei servizi, anche attraverso la formazione e la programmazione, e della quantità dei servizi offerti;
- g) lavorare in equipe per i progetti individuali in collaborazione con gli anziani e le persone di riferimento, per la salvaguardia dell'integrità e unicità delle persone residenti;

**1.4 Certificazione dei servizi.** Il Gignoro è dotato di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001. La conformità alla norma è periodicamente verificata dall'Organismo di certificazione Bureau Veritas Italia S.p.a.

Il sistema di gestione, permette di garantire la qualità dei servizi offerti attraverso:

- La pianificazione annuale degli obiettivi del servizio e il suo monitoraggio periodico
- La formazione permanente del personale.
- Il miglioramento costante dei processi, con attenzione alle richieste della clientela, alle modifiche normative.

## 2 Utenti e convenzioni

- **Utenza.** Il Gignoro è nato come "Casa di riposo" e si è progressivamente adeguato alle esigenze, ai tempi e alle normative vigenti configurandosi come Centro Servizi per Anziani. Comprende, infatti, una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per persone non autosufficienti, un Centro Diurno (CD) sia per persone autosufficienti che non autosufficienti e un Servizio di Sostegno alla Domiciliarità. I tre servizi sono autorizzati al funzionamento dal Comune di Firenze. Il numero di posti per ciascun servizio è limitato in base a quanto stabilito e autorizzato.
- **Convenzioni e privati.** La Struttura è convenzionata con il Comune di Firenze e con l'Azienda Sanitaria Locale. Al di fuori delle convenzioni i posti rimasti liberi possono essere occupati da persone tramite un rapporto di carattere privato.



### 3 Domanda ed accettazione

**3.1 Domanda e modulo.** La domanda di ammissione va compilata su apposito modulo da richiedere, anche via mail, alla nostra segreteria o sul sito della struttura e va firmata dalla persona interessata-o dalla persona di riferimento. Il modulo prevede la richiesta di varie tipologie di servizi.

#### 3.2 Ammissione.

Successivamente alla presentazione della domanda, se necessario per integrare quanto ricevuto, l'interessato sarà chiamato per un ulteriore accertamento della rispondenza delle dichiarazioni rilasciate all'atto della domanda.

Nella determinazione della priorità di inserimento, di volta in volta si farà riferimento: alla tipologia degli alloggi a disposizione, al tipo di camera richiesta, alla compatibilità con l'eventuale compagna/o di camera, alla data della domanda. È prevista una corsia preferenziale per gli anziani appartenenti a Comunità Evangeliche.

**3.3 Documentazione.** All'atto dell'ingresso nella Struttura sarà consegnata una cartellina con le informazioni più importanti circa l'organizzazione della vita comunitaria, la carta dei servizi e copia del presente Regolamento. Per quanto riguarda i convenzionati verrà consegnata anche copia dell'impegnativa con il Comune di Firenze e la ASL, appena la struttura ne entra in possesso.

Il/la coordinatore/coordinatrice del modulo dove la persona sarà accolta, avvierà la procedura di accoglienza del nuovo residente, coinvolgendo anche eventuali familiari o figure di riferimento.

All'ingresso sarà richiesto di compilare una modulistica inerente agli oggetti preziosi, protesi o qualsiasi altro oggetto di valore con cui la persona viene accolta in struttura. Tale modulo sarà controfirmato dall'operatore che si occupa dell'accoglienza della persona.

Saranno richiesti:

- eventuale autorizzazione dell'Ente Pubblico (e successivamente l'impegnativa);
- sottoscrizione di autocertificazione in conformità con la normativa vigente in materia di Privacy
- sottoscrizione di una lettera contratto;
- documento di identità;
- tessera sanitaria;



- documentazione sanitaria;
- anamnesi medica con prescrizione farmaci e modalità di somministrazione datata e firmata dal medico curante;
- copia del libretto vaccinale;
- eventuale liberatoria del medico curante per l'autogestione della terapia;
- nominativi di riferimento, in assenza di familiari, per eventuali comunicazioni.

**3.4 Periodo di prova.** I primi due mesi sono considerati di prova ed in qualunque momento, se si ravvisasse una incompatibilità tra il residente e il servizio offerto dalla Struttura, il rapporto può essere interrotto. In caso di utenti convenzionati l'interruzione del rapporto avviene nel rispetto di quanto previsto dalla Convenzione.

#### 4 Libertà del residente e vita comunitaria

**4.1 Custodia.** La struttura ha la responsabilità di vigilare sulla salute e il benessere delle persone che le sono affidate, nei limiti della loro libertà individuale.

**4.2 Avviso di assenza.** Il residente è tenuto a preavvisare in caso di uscita, di assenza prolungata ed in particolare in caso di assenza ai pasti. Il residente o una sua persona di riferimento avviserà il personale dell'infermeria per qualsiasi uscita e assenza ai pasti.

**4.3 Libertà di socializzazione.** È libera scelta del residente usufruire degli spazi comuni, delle attività di animazione e socializzazione, degli incontri di vario tipo che vengono organizzati all'interno della Struttura, secondo un programma reso noto a tutti.

**4.4 Collaborazione.** A tutti è chiesta comunque collaborazione nel mantenere, e se possibile rafforzare, lo spirito comunitario e il rispetto reciproco: ciò si ottiene certamente curando i propri atteggiamenti, il linguaggio e la cura della propria persona. È richiesto a tutti i residenti di usufruire della struttura in modo consono e nella tutela del risparmio energetico e della tutela dell'ambiente inteso come rispetto degli oggetti ma anche inteso come partecipazione alla differenziazione dei rifiuti.



## 5 Retta e servizi

**5.1 Retta.** Le rette stabilite in sede di Convenzione (o dal Comitato per i rapporti privati), saranno onnicomprensive di tutti i servizi previsti dalla Convenzione. Nulla sarà dovuto a nessun titolo per tutto ciò che in esse sarà previsto.

La retta va pagata mensilmente, entro il giorno 5 del mese di competenza.

Per i giorni di assenza il residente ha diritto alla conservazione del posto, sempre che in regola con il pagamento della retta e nei limiti eventualmente fissati dalle Convenzioni. Per il mantenimento del posto è dovuta la quota privata o la quota sociale a carico della persona, stabilita dal Comune

La Struttura si riserva di chiedere al momento dell'inserimento in Struttura fino a due mensilità di retta (quota sociale) in anticipo.

**5.2 Mancato utilizzo della retta.** E' prevista la restituzione della quota eventualmente non consumata, al netto di eventuali danni arrecati. Il calcolo della quota da restituirsi verrà conteggiato a partire dal completo sgombero della camera occupata e nel rispetto delle condizioni previste in caso di disdetta del posto. Per i posti a Convenzione si fa riferimento al testo specifico.

3. **Servizi compresi nella retta.** La retta dà godimento alle seguenti prestazioni:

- ✓ Uso della camera e delle stanze comunitarie, riscaldamento e fornitura di acqua calda e fredda, gas ed energia elettrica, anche per televisore personale, aria condizionata ove disponibile nella Struttura.
- ✓ Fornitura di vitto completo consistente in: 1) prima colazione (2 scelte); 2) pranzo e cena (primo piatto, secondo piatto e contorno - 2 scelte ciascuno -, pane, bevande e frutta); 3) piccola merenda nel pomeriggio. Per detta alimentazione la Struttura si avvale della tabella dietetica approvata dall'Ufficio competente dell'Azienda Sanitaria di Firenze con possibilità di diete particolari su prescrizione medica con costi a carico del Servizio Sanitario ove previste dai LEA.
- ✓ Pulizia degli ambienti comuni, pulizia delle camere, manutenzione e lavaggio della biancheria ad uso corrente (lenzuola, tovaglie, asciugamani, ecc.) e della biancheria personale (biancheria intima, pigiama e bavagli) almeno una volta alla settimana e all'occorrenza.
- ✓ Supporto per il lavaggio degli indumenti di uso personale (capi di vestiario, etc....), il cui costo resta a carico dell'utente.



- ✓ Proposte di attività di animazione ricreative e culturali, all'interno e fuori della Struttura.
- ✓ Assistenza religiosa, quando richiesta, nel rispetto della libertà individuale di culto e di religione.
- ✓ Prestazioni sanitarie comprese nei livelli essenziali di assistenza, tramite personale qualificato, assistenza infermieristica (anche per la cura e la prevenzione di piaghe da decubito e infezioni) e riattivazione funzionale, con le produzioni orarie annue e tramite personale in possesso dei titoli previsti dalla vigente normativa.
- ✓ L'assistenza medica è garantita dal medico di medicina generale che il residente sceglie e che rappresenta il responsabile sanitario del residente. La struttura si avvale, inoltre, di un medico specialista in geriatria che lavora in consulenza.
- ✓ Bagno assistito (almeno una volta la settimana e comunque, ogni volta se ne presenti la necessità), cura dei capelli/barba, delle unghie delle mani e dei piedi (parrucchiere e podologo almeno una volta al mese a carico della Struttura);
- ✓ Fornitura di materiale sanitario (così come previsto dalle vigenti normative regionali in materia) e di prodotti per l'igiene personale, di pannoloni (secondo le esigenze dell'utente) e somministrazione della terapia medica.
- ✓ Rifacimento giornaliero del letto e, per le situazioni che lo richiedono, vestizione e svestizione, igiene personale della persona incontinente e pulizia della bocca, compresa la protesi se presente;
- ✓ Organizzazione di eventuali trasporti sanitari o sociali degli assistiti da e per la Struttura, secondo i programmi individuali di intervento ed eventuali esigenze del momento. Il relativo costo, in base alla natura del trasporto, sociale o sanitario, sarà rispettivamente a carico del residente o del servizio sanitario;

**5.4 Esclusioni.** Sono escluse dalla retta e pertanto a totale carico del residente o di altre istituzioni: assistenza medica specialistica, forniture di medicinali non dispensati dal SSN e di ortesi varie (p.es. carrozzine, bastoni, etc.) gli eventuali presidi sanitari dovuti per legge da parte degli enti preposti, bevande e generi alimentari non compresi nella tabella vittuaria, il trasporto dell'assistito per la prima ammissione alla Struttura e per l'eventuale dimissione temporanea, spese funerarie in caso di decesso dell'ospite in costanza di ricovero.

Nonché tutto ciò non espressamente previsto tra i servizi descritti nel paragrafo 5.3.



## 6 Lavanderia e servizio guardaroba

Come esplicitato dalla Convenzione il servizio offre gratuitamente il lavaggio della biancheria intima e dei pigiama che vanno contrassegnati, a cura dei familiari o della persona di riferimento, con un numero assegnato al momento dell'ingresso.

Il Gignoro fornisce anche un servizio di lavanderia del vestiario lavabile ad acqua, non incluso nella retta.

Le informazioni relative al tipo e quantità di vestiario, il tipo di lavaggi effettuabili in lavanderia e i relativi costi, vengono date al momento dell'inserimento.

I capi da lavare a secco o con lavaggi speciali e i capi delicati, sono a cura dei familiari o delle persone di riferimento. Per i capi suddetti, che per qualunque motivo pervenissero alla lavanderia, si declina ogni responsabilità in caso di qualsiasi danneggiamento.

## 7 Vitto e ristorazione

La Struttura si riserva di fornire il servizio di ristorazione attraverso servizio interno di cucina oppure in appalto.

### 7.1 Orario dei pasti.

Sono previsti i seguenti orari per i pasti:

colazione ore 8,30 - 9,15

succo di frutta ore 10.30

pranzo ore 12,30

thè ore 15,30 - 16.00

cena ore 19.00

Il pasto è servito al piatto.

È vietato l'ingresso nelle sale da pranzo fuori orario. Eventuali necessità vanno segnalate al personale in servizio.





Fermo restando l'organizzazione oraria suddetta, sono previsti programmi personalizzati per situazioni che richiedono attenzioni particolari e flessibilità anche orarie.

**7.2 Menù.** Il menù è predisposto settimanalmente nel rispetto della tabella dietetica approvata dall'Azienda Sanitaria Locale. Sono previste delle riunioni per la partecipazione dei residenti alla stesura del menù attraverso loro richieste, suggerimenti, critiche e segnalazioni. Alla riunione partecipano il personale di cucina, eventuale dietista per informazioni di educazione alimentare e operatrici o operatori della Struttura designati dalla direzione.

Sono previste alternative ai piatti principali e diete specifiche. Le diete specifiche devono essere stabilite dai medici curanti e saranno comunicate in cucina a cura dell'infermeria, assieme alle esigenze momentanee rilevate dal personale infermieristico. Il residente è tenuto a segnalare eventuali proprie necessità entro le 10,30 per il pranzo ed entro le 17,30 per la cena.

È vietato il consumo di pietanze private al momento dei pasti, in quanto può essere fonte di problemi nel rapporto con gli altri. La cucina non è autorizzata a riscaldare cibi personali e per consumo individuale. Per questo motivo si chiedono discrezione e autocontrollo. Comunque su richiesta del medico saranno tenuti sotto controllo i consumi particolarmente nocivi alla salute.

**7.3 I pasti.** Al momento dei pasti si richiede particolare cura del proprio comportamento, in modo da non disturbare gli altri e non ostacolare il servizio del personale. È bene tenere presente che per il personale si tratta di uno dei momenti di maggior densità lavorativa e per chi vive nella Struttura di un momento fondamentale della giornata, spesso quello di maggior socializzazione. La comprensione reciproca può aiutare molto.

L'assegnazione dei posti ai tavoli è a discrezione della Struttura e può subire cambiamenti in qualunque momento. L'ingresso in cucina è vietato per qualunque motivo.

I residenti possono invitare un parente o amico al momento del pasto compatibilmente con i posti disponibili, previa accordo col coordinatore/coordinatrice di modulo, prenotazione e accordo diretto con la ditta appaltatrice, alla quale dovrà essere corrisposto il costo del pasto.

**7.4 I pasti in camera.** Il servizio pasti può essere effettuato in camera nei casi segnalati dall'infermeria ed approvati dalla Struttura. Si terranno nella massima considerazione le richieste dei residenti, pur nella consapevolezza che non sempre questo isolamento dagli altri è necessario ed utile alla persona stessa.



**7.5 I pasti anticipati.** Il servizio è previsto solo per chi ha particolari difficoltà di assunzione dei cibi in modo autonomo e necessita di un rapporto individuale con gli operatori

## 8 Alloggio

**8.1 La camera.** Non esiste alcun obbligo da parte della direzione rispetto alla camera momentaneamente assegnata al residente. In qualunque momento è facoltà della direzione disporre il trasferimento del residente in altra camera. La direzione avrà cura di limitare queste occasioni all'indispensabile, curando in particolare la serenità del residente e la soddisfazione di tutti, ma è bene sottolineare che il residente non ha alcun diritto relativamente alla camera occupata.

### 8.2 Trasferimenti di camera.

La direzione può acconsentire a richieste di trasferimento da una camera all'altra, se ritiene la cosa fattibile. In particolare sarà data precedenza per il trasferimento in camera singola a coloro che da più tempo sono all'interno della Casa, compatibilmente con la tipologia delle camere e con le esigenze momentanee rispetto alla dislocazione dei residenti. I familiari sono invitati a collaborare nel trasloco.

**8.3 Interno delle camere.** Le camere sono assegnate completamente arredate, come previsto dalla normativa vigente, e i residenti sono tenuti a servirsene con la cura che si ha per le cose proprie.

E' consentito e favorito l'inserimento nell'arredo della camera di piccoli oggetti di proprietà personale, ai fini di personalizzarla, compatibilmente con le normative e le esigenze del servizio e senza che la Struttura assuma alcuna responsabilità riguardo a tali oggetti. Lo stesso dicasi per suppellettili e oggetti vari. La direzione non assume alcuna responsabilità per i valori che non le vengono esplicitamente affidati ed invita a non tenere in camera valori e cifre ingenti di denaro.

La direzione è tenuta a controllare, anche attraverso il personale della Struttura, il corretto uso delle camere, in particolare dal punto di vista della sicurezza delle stesse e dell'igiene. I cibi deperibili non possono essere tenuti in camera. Non è consentito l'uso di frigoriferi, stufe, fornelli e bollitori nelle camere.

In ogni camera e per ogni posto letto è predisposta l'installazione di un apparecchio telefonico privato. Tale operazione è a totale carico del residente. Ogni modulo e ogni servizio è dotato di un cellulare, che può essere messo a disposizione dei residenti, in caso di necessità per effettuare o ricevere chiamate.



È consentito fare uso di propri apparecchi radio o TV all'interno della propria camera, il residente è tuttavia tenuto a moderare il volume, a ridurlo quando gli venga richiesto o a fare uso di cuffie, in particolare negli orari di silenzio.

Non è consentito fare cambiamenti, in camera o trasferire altrove suppellettili e oggetti senza il consenso della direzione.

**Ai residenti è fatto divieto di introdursi in altre camere senza il permesso di chi vi abita.**

**8.4 Sicurezza.** In materia si fa esplicito riferimento alle normative vigenti e alle disposizioni specifiche portate a conoscenza dei residenti.

In caso di calamità: incendio, allagamenti, sisma, si chiede di attenersi alle disposizioni impartite dal personale della casa che è stato formato per la gestione di eventuali emergenze.

È fatto assoluto divieto di usare nelle camere apparecchi elettrici personali con resistenza a vista (fornellini, stufette, etc.), di gettare nei cestini mozziconi di sigarette e di accumulare materiale infiammabile.

Il residente, di norma, ha a disposizione una chiave della propria camera, ma è assolutamente vietato, ed altamente pericoloso, chiudersi all'interno.

**8.5 Servizi nelle camere.** Durante le pulizie il residente è tenuto ad uscire dalla propria stanza per consentire al personale di svolgere il servizio. Per motivi di igiene e di sicurezza i residenti sono tenuti a lasciare entrare nelle camere gli addetti alle pulizie e permettere loro di svolgere i necessari servizi, anche se ritengono di aver già provveduto da soli alle pulizie.

## 9 Visite e orario di silenzio

**9.1 Visite.** Le visite sono consentite negli ambienti comuni dalle ore 9:30 alle ore 18:45. Prima delle 10, negli orari dei pasti (11:30-12:00 e 12:15-13:15) e dopo le 17:30 le visite saranno possibili sui moduli previa accordo con la coordinatrice del modulo di residenza. Eventuali permessi oltre gli orari stabiliti, possono essere concessi dalla direzione in caso di necessità particolari.

Le persone che accedono alla Casa per le visite sono tenute a presentarsi presso gli uffici o al personale sanitario in servizio. È assolutamente vietato ai non addetti l'ingresso nei locali di servizio e nelle sale da



pranzo o dare da mangiare agli anziani (fatti salvi eventuali permessi eccezionali accordati dalla direzione).

Le persone che accedono alla struttura sono invitate ad adeguarsi e a rispettare le norme di sicurezza e le regole richieste. In caso di mancato rispetto, la persona sarà invitata ad allontanarsi.

**9.2 Orario di silenzio.** Le ore dalle 13,30 alle 15,30 e dalle 21.00 alle 7.00 sono considerate di silenzio. In tale periodo si prega di evitare ogni rumore che possa arrecare disturbo. In particolare il volume dei televisori, radio e simili, deve essere tenuto a livelli rispettosi del prossimo. Potrà essere richiesto l'uso di cuffie, in particolare nelle camere doppie o comunque per salvaguardare i vicini.

## 10 Altre norme generali

**10.1 Danni.** La direzione declina ogni responsabilità ed addebita al residente eventuali danni causati a persone o cose, a causa dell'inosservanza delle norme di convivenza e del presente regolamento. La Struttura può rivalersi sul residente relativamente ad ogni danno causato, anche nei confronti di terzi.

**10.2 Divieti.** In particolare è severamente vietato:

- utilizzare di fornelli a gas, a spirito o elettrici con resistenza a vista, nonché altri oggetti come coperte elettriche e elettrodomestici;
- fumare all'interno della Struttura, con riferimento alla legge vigente
- usare apparecchi rumorosi che arrechino disturbo;
- gettare qualunque cosa dalle finestre;
- vuotare nel water, bidet o lavabo, qualsiasi materia che possa nuocere al buono stato delle condutture;
- sputare per terra o altrove sia all'interno della casa che in giardino
- stendere alla finestra capi di biancheria
- mantenere in casa alimenti deperibili
- tenere in camera alcolici ad uso personale

## 11 Locali comuni e servizi a disposizione



**11.1 Ambienti comuni.** Esistono all'interno dell'Istituto diversi ambienti destinati all'uso comune. Essi sono affidati alla cura ed alla responsabilità di tutti. Ci sono spazi di soggiorno centrali e periferici (disposti cioè all'interno dei reparti in cui la Casa è suddivisa). Tutti i residenti possono usufruire di tutti gli spazi, indipendentemente dal modulo in cui abitano.

La Struttura dispone inoltre di una palestra, di un locale attrezzato per la terapia della riabilitazione, di una sala per riunioni attrezzata a cinema, di locali per l'animazione e le feste, una saletta TV, una biblioteca-videoteca e un video lettore per ipovedenti.

**11.2 Ambienti esterni.** All'esterno esiste un giardino anch'esso affidato alla responsabilità di tutti. I residenti interessati possono rivolgersi al personale incaricato per cooperare alla tenuta e al miglioramento del giardino. È invece vietato assumere iniziative non concordate.

## 12 Vita comunitaria e partecipazione

**12.1 Comunità come tentativo.** Il residente deve essere consapevole di essere inserito in una comunità di persone di diversa estrazione sociale, di diverso livello e formazione culturale, con abitudini e mentalità diverse. Per questo è necessario che ognuno abbia rispetto della personalità dell'altro, cosciente che la propria libertà ha un senso solo nella piena libertà degli altri.

Si chiede a tutti gentilezza e disponibilità verso il prossimo al fine di instaurare rapporti di reciproca comprensione e sopportazione.

La comunità è un dono per tutti, ma è un dono non facile da gestire e che si deve saper apprezzare. Il Gignoro cerca, consapevole dei propri limiti, di essere comunità e in questo senso si costruisce e cambia giorno per giorno, con le persone che lo formano e che in esso lavorano. Il risultato nasce dall'apporto di tutti e ognuno è fondamentale per migliorarlo o per peggiorarlo. Nella misura in cui ognuno riesce a portare i propri doni e le proprie esperienze avrà occasione di sentirsi parte della vita di tutti. Nella misura in cui uno si sentirà bloccato da delusioni e sfiducia avremo tutti perso un'importante occasione di vita comunitaria.

**12.2 Comitato di partecipazione.** Per i motivi sopra esposti la direzione promuove in tutti i modi la partecipazione dei residenti al buon andamento della Casa, chiedendone il consiglio per le decisioni che li riguardano.



In apposite assemblee viene eletto un Comitato di partecipazione che si riunirà di norma almeno 2 volte l'anno. In caso in cui la rappresentanza degli anziani o dei familiari dovesse scendere sotto i 2 componenti si procederà a nuova elezione per la sostituzione. Il Comitato ha comunque durata di tre anni, scaduti i quali si procederà comunque alla rielezione di tutti i membri.

Partecipano alle riunioni il direttore e i coordinatori/coordinatrici di modulo a turno.

### 13 Il personale

**13.1 Gli operatori come insieme organizzato.** Il personale e i volontari in servizio presso il Gignoro dipendono dalla direzione della Struttura e rispondono del loro operato a coloro da cui dipendono funzionalmente (coordinatori, responsabile dell'area anziani, direttore DVF). Il Gignoro è al servizio dei residenti, prevalentemente delle persone anziane, ma gli addetti singolarmente non possono essere considerati da nessuno come persone a proprio esclusivo servizio, se non come insieme di persone organizzato secondo criteri stabiliti dalla direzione per il buon funzionamento dei servizi resi dalla Struttura.

Nessun residente, o utente dei servizi in generale, può dare ordini di alcun tipo al personale. Richieste, proposte e reclami vanno avanzati esclusivamente alla direzione o alle persone delegate a coordinare i singoli settori. Le richieste e le proposte verranno discusse con ordine, verificandone la compatibilità con il servizio.

**13.2 Gli operatori come parte della comunità.** I dipendenti sono persone che lavorano e come tali vanno sempre rispettati. Oltre a ciò è estremamente utile per tutti che i residenti si adoperino a favorire anche l'apporto del personale allo spirito comunitario che si vuole mantenere nella Casa. In questo non ci sono distinzioni di ruolo o di compiti, perché ciascuna persona ha lo stesso valore e la stessa importanza. Tutti sono pertanto tenuti ad avere con il personale un rapporto di rispetto e di collaborazione. Così come al personale è richiesto il massimo rispetto e la dovuta cortesia nei confronti degli ospiti.

### 14 Assistenza Sociale

**14.1 Obiettivi del servizio.** La Struttura dispone di un servizio di assistenza sociale che ha, tra i suoi obiettivi:



- l'aiuto nel mantenimento di relazioni con le persone di riferimento del residente (il nucleo familiare, gruppi amicali ....)
- il superamento delle diverse problematiche con altri residenti, con il personale, con i familiari
- l'integrazione con l'esterno

#### 14.2 Compiti del servizio:

- la gestione delle liste d'attesa per l'ingresso nella Struttura
- il coordinamento delle fasi dell'ingresso con la persona, gli eventuali familiari e gli enti pubblici
- il sostegno e l'accompagnamento delle persone nel periodo di inserimento nella Struttura
- il segretariato sociale e la consulenza su aspetti amministrativi e pensionistici
- la tutela sociale delle persone senza familiari
- i colloqui di sostegno mediante consulenza psicosociale, problem-solving, con i residenti
- la raccolta delle notizie significative per la conoscenza delle persone attraverso colloqui e osservazione
- le procedure di dimissione di residenti, concordate con i servizi sociali territoriali e i familiari.

#### 15 Animazione ed attività organizzate

**15.1 Libertà di partecipazione.** Tutte le attività organizzate sono assolutamente gratuite e facoltative, non comportando in modo alcuno l'obbligo della presenza.

#### 15.2 L'animazione ha come obiettivi:

- la collaborazione nella creazione di un ambiente di vita serena e attiva all'interno del quale le persone possano trovare un proprio spazio dignitoso e autonomo
- lo sviluppo di rapporti interpersonali basati sul rispetto delle proprie specificità la collaborazione tra personale e residenti nella programmazione, organizzazione e gestione delle attività
- la promozione e la facilitazione di spazi permanenti autogestiti dai residenti
- la modifica e lo sviluppo continuo delle attività per la creazione e il mantenimento degli interessi, risorse e capacità delle persone.



**15.3 Le attività di animazione** sono organizzate secondo calendari settimanali e stagionali.

I residenti sono informati sulle attività per permettere loro di scegliere in base ai propri interessi.

Sono esempi di attività organizzate regolarmente: le gite, i laboratori di lettura, le attività manuali, le attività artistiche, l'animazione musicale, incontri di scambio di esperienze e riflessioni su un tema.

## **16 Assistenza e cure mediche**

**16.1 Il medico curante.** Ogni residente, fa riferimento al proprio medico curante. Può chiamarlo direttamente ogni volta che lo ritenga opportuno o può rivolgersi al personale infermieristico o medico, che provvederà a contattarlo. La direzione e il personale di assistenza possono chiamare i medici curanti, la guardia medica o altri medici di fiducia della Casa, quando ne ravvisassero la necessità.

Le prestazioni direttamente fornite dall'Istituto sono prevalentemente a carattere infermieristico. Pur fornendo ai medici curanti le strutture e la collaborazione possibile, la Struttura non assume responsabilità nei riguardi di tutti gli interventi non dovuti. Il medico curante che ritenesse di porre in atto tali interventi lo fa sotto la propria esclusiva responsabilità ed è tenuto a garantire la propria presenza continuativa.

**16.2 Servizio medico interno.** L'Istituto si avvale di un Geriatra cui è affidata:

- Supervisione, coordinamento e il monitoraggio dell'assistenza sanitaria
- uno specifico intervento nei moduli specialistici

**16.3 Medico, Struttura e utente.** I residenti hanno diritto ad essere visitati dal proprio medico curante e specialisti nella propria camera, in quanto quest'ultima è la loro abitazione. L'infermeria della Casa è comunque a disposizione dei medici curanti. Al loro ingresso nella Struttura, i medici curanti sono tenuti a presentarsi al personale infermieristico o medico. La visita, se richiesta dal residente o dal medico, può avvenire anche senza la presenza del personale della Casa. Alla fine della visita il medico curante è tenuto a contattare il personale infermieristico, in modo da lasciare le istruzioni relative alla terapia ed altre istruzioni che fossero necessarie.

Presso l'infermeria vengono registrate le terapie e viene tenuta la documentazione sanitaria relativa ai residenti. Tutti sono tenuti a collaborare, depositando le tessere sanitarie e dando ogni informazione utile alla tenuta della propria cartella clinica. In particolare non si assumono responsabilità per





l'eventuale uso dei farmaci al di fuori delle disposizioni mediche e della conseguente predisposizione delle terapie.

**16.4 Servizio di riabilitazione.** Le modalità e gli orari degli interventi di riabilitazione sono da concordarsi con le terapisti, in base alla disponibilità organizzativa del lavoro e con precedenza a situazioni di emergenza esaurientemente documentate.

La valutazione del tipo di intervento riabilitativo avviene a cura delle terapisti. Si attua con trattamenti individuali, attività di gruppo e/o progetti in collaborazione con altre figure professionali della casa con la supervisione del terapeuta.

**16.5 Il servizio infermieristico.** Gli infermieri presenti in struttura hanno il compito di curare, in collaborazione con i familiari e tutte le altre figure che operano in struttura, il percorso sanitario del residente e la relazione coi medici di medicina generale. Gestiscono le terapie farmacologiche, i monitoraggi dello stato di salute e le medicazioni se necessarie. Hanno il compito di curare la provvista dei medicinali e la distribuzione degli stessi, il servizio dei pasti nelle camere nonché la trasmissione alla cucina delle diete particolari, l'informazione dei familiari e l'organizzazione delle eventuali visite specialistiche richieste dal Curante.

Il personale infermieristico non è abilitato a prendere iniziative senza l'esplicito consenso dei medici curanti e non può, in alcun modo, distribuire medicinali non previsti dalla terapia. Si declina ogni responsabilità per cure praticate in modo autonomo o da parte di persone non autorizzate.

La Struttura non assume alcun onere per medicinali, prodotti farmaceutici e per le prestazioni medico-specialistiche ed ospedaliere a favore dei residenti.

**16.6 L'assistenza di terzi.** La Struttura garantisce ogni assistenza necessaria, nei termini previsti dal presente regolamento e non richiede l'aiuto di terzi se non in casi di emergenza o temporanea difficoltà. È libertà di ogni residente usufruire di assistenza di familiari o di altre persone nelle ore di visita o, in caso di comprovata e temporanea necessità e previa comunicazione alla direzione, al di fuori dell'orario di visite. Tali interventi non comporteranno alcuna responsabilità da parte della Struttura e non devono mai essere sostitutivi rispetto ai servizi che la Struttura si impegna a organizzare e a prestare in base al presente regolamento e alle convenzioni in atto. In particolare rispetto alle convenzioni la Struttura ritiene giusto e doveroso segnalare all'Ente con il quale la convenzione è stipulata, ogni eventuale intervento sostitutivo di prestazioni garantite dalla convenzione, lasciando all'Ente la valutazione di eventuali interventi, anche rispetto al proprio impegno economico relativo al caso in oggetto.



I familiari e le persone che si prestassero a tale assistenza sono tenute comunque ad osservare un comportamento rispettoso nei confronti dei residenti, a non interferire nel lavoro del personale e a collaborare di comune accordo, a rispettare le disposizioni relative alla terapia ed alla alimentazione del residente che assistono e ad osservare il presente regolamento. In particolare è fatto loro divieto di accedere ai locali di servizio (cucina, infermeria, lavanderia, etc.).

Rispetto all'operato di tali persone la Casa non assume nessuna responsabilità. In presenza di motivi validi la direzione può allontanare chi fosse d'ostacolo al servizio e alla quiete dei residenti.

## 17 Concorso dei familiari

**17.1 Collaborazione.** La Struttura favorisce e incoraggia la collaborazione con i familiari della persona anziana (al di là dell'esistenza del Comitato di partecipazione), ritenendo ciò un fattore indispensabile e fondamentale per la qualità della vita dello stesso. L'aiuto e il consiglio dei parenti, singolarmente o nel loro insieme, sarà tenuto nel massimo conto per il miglioramento dei servizi.

Per i residenti non autosufficienti i familiari sono invitati a collaborare all'effettuazione di pratiche, cure, analisi da eseguirsi fuori dalla Casa, così come ad accompagnarli in caso di ricovero ospedaliero.

In particolare i familiari sono tenuti al disbrigo di tutte le pratiche esterne alla Casa, all'accompagnamento in caso di analisi, cure, visite specialistiche, ricoveri programmati, etc.

In caso di decesso del residente è compito dei familiari o della persona di riferimento indicata, di occuparsi dell'espletamento di tutte le pratiche necessarie. L'istituto fornirà se in suo possesso, eventuali disposizioni ricevute in merito.

In caso di assenza della persona referente per occuparsi dell'evento e in mancanza di disposizioni nelle 24 ore successive al decesso, si farà riferimento alle normative comunali.

## 18 Dimissioni

**18.1 Disdetta.** Il residente può disdettare il posto quando lo ritiene opportuno con preavviso di almeno trenta giorni. Periodo per il quale rimane l'obbligo al pagamento della retta.

**18.2 Periodo di prova e dimissione.** Il residente può essere dimesso durante il periodo di prova qualora si constati l'insuccesso dell'inserimento nella Casa, si rilevi la necessità di un tipo di assistenza diversa da



quello richiesto al suo ingresso o comunque da quello offerto dalla Casa o qualora lo stesso arrechi disturbo con il proprio comportamento all'armonia della Casa e alla tranquillità degli altri residenti. Per gli ospiti in Convenzione ciò è normato dalla stessa.

**18.3 Dimissione per esigenza di diverso servizio.** Il residente autosufficiente che si infermi e per il quale sia riconosciuta dal proprio medico curante o dagli Enti preposti la necessità di una diversa assistenza può essere dimesso se non vi è disponibilità di posti per non autosufficienti.

Il residente è obbligato a lasciare, temporaneamente o definitivamente, la Struttura qualora sia riconosciuta, dal medico curante la necessità di ricovero in ospedale o in istituto di cura, per sopraggiunta malattia che richieda particolari interventi terapeutici non effettuabili in loco o per malattia infettiva.

**18.4 Dimissione per negligenza.** Il direttore può allontanare il residente dopo averlo richiamato al rispetto delle norme contenute nel presente regolamento ed in particolare quando:

- tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria,
- commetta gravi infrazioni al presente regolamento,
- intralci ripetutamente il regolare funzionamento organizzativo della Casa,
- sia di grave disturbo agli altri residenti e all'armonia comunitaria,
- manchi di rispetto al personale e a coloro che collaborano nelle attività della Casa,
- sia moroso nel pagamento della retta.

**18.5 Decesso.** In caso di decesso del residente, i parenti dovranno mettere il rappresentante legale della Struttura, nelle condizioni di poter assegnare gli effetti personali, e quanto altro di proprietà del defunto.

Per la restituzione delle competenze residue è necessario presentare alla nostra segreteria copia dell'atto di successione o atto notorio che dichiari chi è l'erede e il modulo, da ritirare presso il nostro sportello compilato e firmato dall'erede in originale, nonché copia di un documento di identità dello stesso. La restituzione avverrà entro la fine del mese successivo alla consegna dei documenti.

## 19 Emergenze pandemiche



In caso di emergenze pandemiche, tale regolamento sarà adattato nel rispetto delle eventuali normative emanate atte al contenimento della pandemia stessa.

## 20 Validità

Il presente regolamento è approvato dalla Direzione il giorno 3 luglio 2023, entra in attuazione dalla data stessa.

Copia del regolamento è consegnata a ciascun residente al momento dell'ammissione e a quanti già presenti all'interno della Casa.

Il regolamento può essere rivisto quando la direzione lo ritenesse opportuno. A tale scopo potranno essere previsti futuri allegati al presente testo.

I residenti ed il personale devono conformarsi al presente regolamento fino a nuova versione.

Firenze, 03/07/2023

Il Direttore DVF

Stefano Gnone

CSD  
DIACONIA VALDESE FIORENTINA  
IL DIRETTORE  
(Stefano Gnone)

La Direttrice dell'RSA

Marta Casalone Rinaldi