



CARTA DEI SERVIZI

RSA “Don Amelio Vannelli”

Accreditata ai sensi della l.r. 28/12/09 n.82 e ss.mm.ii.

Indice

1. OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
2. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE DON AMELIO VANNELLI	6
3. PRINCIPI FONDAMENTALI A TUTELA DELL'OSPITE.....	7
<i>Eguaglianza – Appropriatelyzza e Personalizzazione dell'assistenza</i>	<i>7</i>
<i>Imparzialità.....</i>	<i>7</i>
<i>Continuità</i>	<i>7</i>
<i>Partecipazione</i>	<i>7</i>
<i>Efficacia ed Efficienza.....</i>	<i>8</i>
<i>Diritto di scelta.....</i>	<i>8</i>
4. CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI.....	2
4.1 PRINCIPIO DELLA LIBERA SCELTA	2
4.2 DESTINATARI DEL SERVIZIO	2
4.3 FINALITÀ E OBIETTIVI DEGLI INTERVENTI.....	2
4.4 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEGLI INTERVENTI E SERVIZI OFFERTI.....	4
4.5 ASSETTO ORGANIZZATIVO E PROFILI PROFESSIONALI	5
5. VOLONTARIATO	6
6. SERVIZI ACCESSORI E COMFORT	7
6.1 PERSONALIZZAZIONE DELLE CAMERE	7
6.2 COMUNICAZIONI CON L'ESTERNO	7
6.3 GESTIONE E CUSTODIA DI VALORI E BENI PERSONALI	8
7. ORARI E TEMPI DI EROGAZIONE	8
7.1 GIORNATA TIPO.....	8
7.2 L'ORARIO DELLE VISITE	9
8. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	9
9. RETTA DI OSPITALITÀ	11
10. STRUMENTI E FORME DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	13
10.1 OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ.....	13
10.2 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO E ACCREDITAMENTO REGIONALE.....	13
10.3 RISPETTO DELLE NORMATIVE SPECIFICHE.....	14
10.4 AUDIT	14

10.5	VERIFICA E RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO	15
10.6	RECLAMI E SUGGERIMENTI	15
11.	DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	17
11.1.	DIRITTO ALL'INFORMAZIONE	17
11.2.	DIRITTO ALLA RISERVATEZZA – CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI	17
11.3.	DOVERI DELL'OSPITE.....	18
12.	INFORMAZIONI UTILI PER L'INGRESSO	20
12.1	DOCUMENTI NECESSARI	20
12.2	CORREDO PERSONALE	20
13.	POSIZIONE E CONTATTI	21

1. Obiettivi della carta dei servizi

La Carta dei Servizi è rivolta agli anziani, ai loro familiari e ai cittadini che usufruiscono direttamente o indirettamente i servizi della Residenza:

- **è uno strumento di conoscenza** per capire come è organizzato il servizio residenziale di assistenza, in base a quali principi opera, dove si trova, come si può essere ammessi ed entrare in contatto e chi sono i responsabili.
- **È uno strumento di valutazione** per verificare se i servizi sono resi come descritto, con le caratteristiche promesse, nel rispetto dei principi dichiarati e se corrispondono alle esigenze degli anziani.
- **È uno strumento di tutela** per assicurare all'anziano l'assistenza di cui ha bisogno, il rispetto della propria dignità di persona e chiarezza sugli obblighi a cui si deve conformare.
- **È uno strumento di crescita** perché stimola il confronto continuo fra la Committenza, il gestore dei servizi e i suoi destinatari.

I valori di riferimento ispiratori della presente Carta dei Servizi, ai quali l'intera organizzazione deve costantemente far riferimento, sono i seguenti:

- rispetto dei diritti dell'ospite
- corretto utilizzo delle risorse umane
- efficienza ed efficacia dell'organizzazione

La struttura intende dare concreta applicazione ai principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 24 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*. La presente Carta dei Servizi, salvo modifiche, è valida fino al successivo rinnovo.

Sezione prima
Presentazione della RSA
e Principi fondamentali

2. Residenza Sanitaria Assistenziale Don Amelio Vannelli

La RSA Don Amelio Vannelli è una Residenza Sanitaria Assistenziale pubblica, di proprietà Comunale, ubicata in Piazza Unità Italiana n. 3 a Terranuova Bracciolini (AR), la cui gestione è affidata all'ATI composta da G. Di Vittorio Società Cooperativa Sociale Onlus e Margherita+ Cooperativa Sociale (per la parte della ristorazione).

La struttura è in possesso di autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Comune di Terranuova Bracciolini e di accreditamento sociosanitario regionale per un numero di posti residenziali pari a n. 46 in nuclei così suddivisi:

- n. 34 posti – Modulo base “non autosufficienza stabilizzata”;
- n. 8 posti – Modulo specialistico “disabilità cognitivo comportamentale” (Alzheimer)
- n. 4 posti – Modulo specialistico “stati vegetativi permanenti stabilizzati – terminali”

La RSA è articolata su due piani più un seminterrato e un giardino.

Al piano terra sono situati n. 16 posti letto (di cui n. 4 dedicati al nucleo Stati Vegetativi) un bagno assistito attrezzato per persone disabili, un locale per la biancheria sporca e il lavapadelle, l'infermeria, una saletta TV, una sala da pranzo, la cucina, il laboratorio delle attività manuali, la direzione e l'ufficio amministrazione.

Al primo piano sono situati n. 30 posti letto (di cui n. 8 dedicati al nucleo Alzheimer), un bagno assistito attrezzato per persone disabili, un locale per la biancheria sporca ed il lavapadelle, una sala da pranzo con ampio terrazzo, la sala polivalente con caminetto dedicata principalmente a palestra, gli spogliatoi del personale.

Nel seminterrato sono presenti locali tecnici e di servizio.

La struttura è priva di barriere architettoniche, è facilmente accessibile da parte dei Residenti e dei visitatori. Gli accessi e i percorsi sono opportunamente segnalati.

3. Principi fondamentali a tutela dell'ospite

L'attività si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza – Appropriatezza e Personalizzazione dell'assistenza

Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche.

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso l'Ospite sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia, professionalità e imparzialità.

Continuità

La Direzione assicura la continuità e la regolarità nell'erogazione del servizio; nel caso si verificasse, per eventi fortuiti o causa maggiore, un funzionamento irregolare o l'interruzione di uno o più servizi, la Direzione adotterà misure volte a ridurre agli Ospiti il possibile disagio. Inoltre, al variare delle condizioni dell'ospite, la Direzione, unitamente all'equipe di struttura, propone adeguamenti al piano individuale delle prestazioni e/o contatta la rete dei servizi per valutare spostamenti in strutture che possano dare una risposta più adeguata ai bisogni mutati dell'ospite.

Partecipazione

La Direzione garantisce la partecipazione degli Ospiti e dei parenti all'organizzazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione di coloro che usufruiscono delle prestazioni erogate dall'Ente. L'Ospite e/o il parente potranno partecipare alla vita della struttura attraverso le modalità contemplate nella presente Carta dei Servizi. È prevista la nomina ed il funzionamento di un organismo di rappresentanza dei parenti e degli anziani (comitato parenti), aperto anche alle rappresentanze di soggetti esterni operanti nel territorio (Enti del Terzo Settore ecc.). Questo organismo può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La struttura darà riscontro circa le segnalazioni e le proposte formulate.

La struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'Ospite, parente, legale rappresentante, circa la qualità dei servizi resi, attraverso questionari che verrà chiesto di compilare.

Efficacia ed Efficienza

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia con la migliore allocazione possibile delle risorse, perseguendo l'equilibrio di gestione. La struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Diritto di scelta

Il servizio è erogato in modo da garantire, fin dal principio, il rispetto della libertà di scelta da parte dell'ospite.

Sezione seconda
Organizzazione del servizio
e servizi erogati

4. Caratteristiche delle prestazioni

4.1 Principio della libera scelta

La Struttura ha sottoscritto l'accordo regionale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture sociosanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni in favore di anziani non autosufficienti, così come indicato dalla delibera regionale n. 995/2016 ed è quindi inserita nel Portale Regionale tra le RSA accreditate www.valoreinrsa.it

4.2 Destinatari del servizio

La RSA accoglie persone anziane non autosufficienti, con una età pari o superiore a 65 anni, o inferiore a 65 anni nel caso di persone con patologie degenerative assimilabili al decadimento senile, impossibilitate a rimanere presso il proprio domicilio, che necessitano di protezione e di azioni dirette a promuovere l'autonomia, integrandone o sostituendone le limitazioni parziali o totali.

I servizi della RSA sono rivolti prevalentemente a persone:

- affette da patologie stabilizzate gravi ed impossibilitate di essere assistite nel proprio nucleo familiare anche con il supporto dell'assistenza domiciliare;
- in fase post acuta e/o post ospedaliera, che necessitano di interventi finalizzati al miglioramento del livello funzionale ed al relativo mantenimento;
- che presentano completa dipendenza, gravi compromissioni dello stato della salute, allettate, con necessità di alimentazione artificiale e altre condizioni invalidanti
- possono essere ospitati anche anziani non autosufficienti con capacità funzionali ancora integre, che necessitano di un aiuto nello svolgimento dei normali atti della vita quotidiana e controllo nell'assunzione dei farmaci.

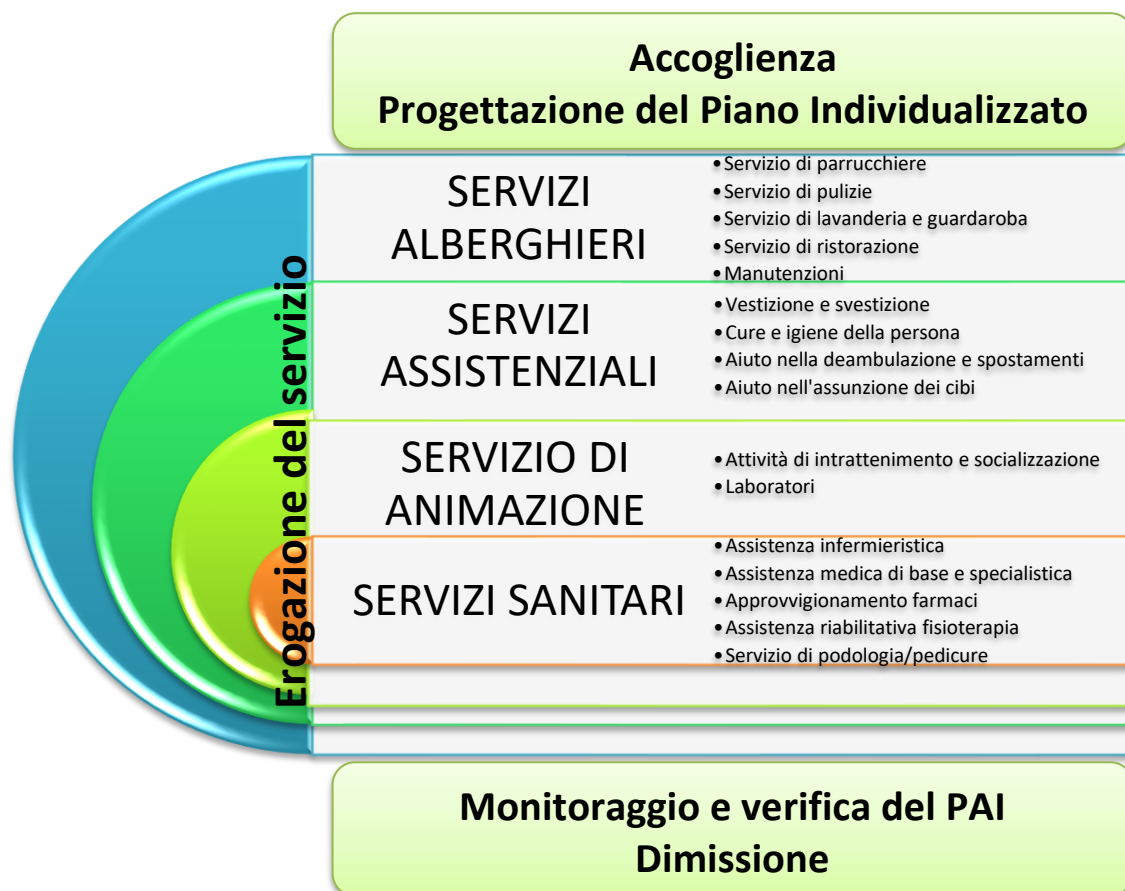
4.3 Finalità e obiettivi degli interventi

- La RSA opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria.
- La finalità è quella di offrire uno spazio di vita piacevole in continuo dialogo con la comunità territoriale di riferimento; un luogo dove gli Ospiti possano trovare assistenza nei bisogni quotidiani, nella cura della propria persona e dei propri affetti. Promuove,

altresì, l'integrazione nella realtà socioculturale cittadina, favorendo, dentro e fuori la struttura, momenti ed occasioni di incontro e solidarietà.

- La metodologia di intervento utilizzata, per la cura e l'assistenza, prevede la personalizzazione di ogni attività rivolta a ciascun Ospite. Per ogni persona accolta, al momento dell'inserimento in struttura, è aperta una cartella personale, costantemente aggiornata, che tiene conto della sua storia di vita, dei suoi bisogni e della sua situazione familiare e condizioni di salute.
- Dal giorno dell'ingresso, è attivato un periodo di osservazione sulle condizioni della persona accolta finalizzato all'elaborazione del progetto personalizzato.
- Detto progetto, redatto dopo il periodo di osservazione e comunque entro i primi 30 gg dall'inserimento, è elaborato sulla base sia del progetto sviluppato dai servizi territoriali che degli esiti del periodo di osservazione. Il progetto è condiviso con la persona accolta e/o con chi la rappresenta legalmente. Il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che oltre ad essere il risultato programmatico ed operativo della collaborazione tra le varie figure professionali, condiviso con l'interessato (se possibile) e con i familiari, allo scopo di raggiungere il mantenimento e/o il miglioramento dello stato di salute dell'anziano. L'obiettivo è quello di costruire assieme un percorso di cura, che gestisca al meglio i bisogni di salute e che al tempo stesso promuova azioni rieducative e riabilitative, che valorizzino anche la dimensione psico-affettiva e funzionale, pur nel rispetto dei limiti e della sofferenza che si accompagnano alla cronicità e alla condizione di dipendenza dalle cure "dell'altro".
- Accoglie, inoltre, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni o singoli) che integrerà nei propri programmi di intervento di umanizzazione e socializzazione.
- Il progetto personalizzato delle persone accolte è verificato e condiviso con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi.
- Durante l'intero processo assistenziale e di cura sono adottati protocolli che garantiscono dignità e rispetto della persona accolta e il mantenimento delle capacità residue.

4.4 Modalità di erogazione degli interventi e servizi offerti

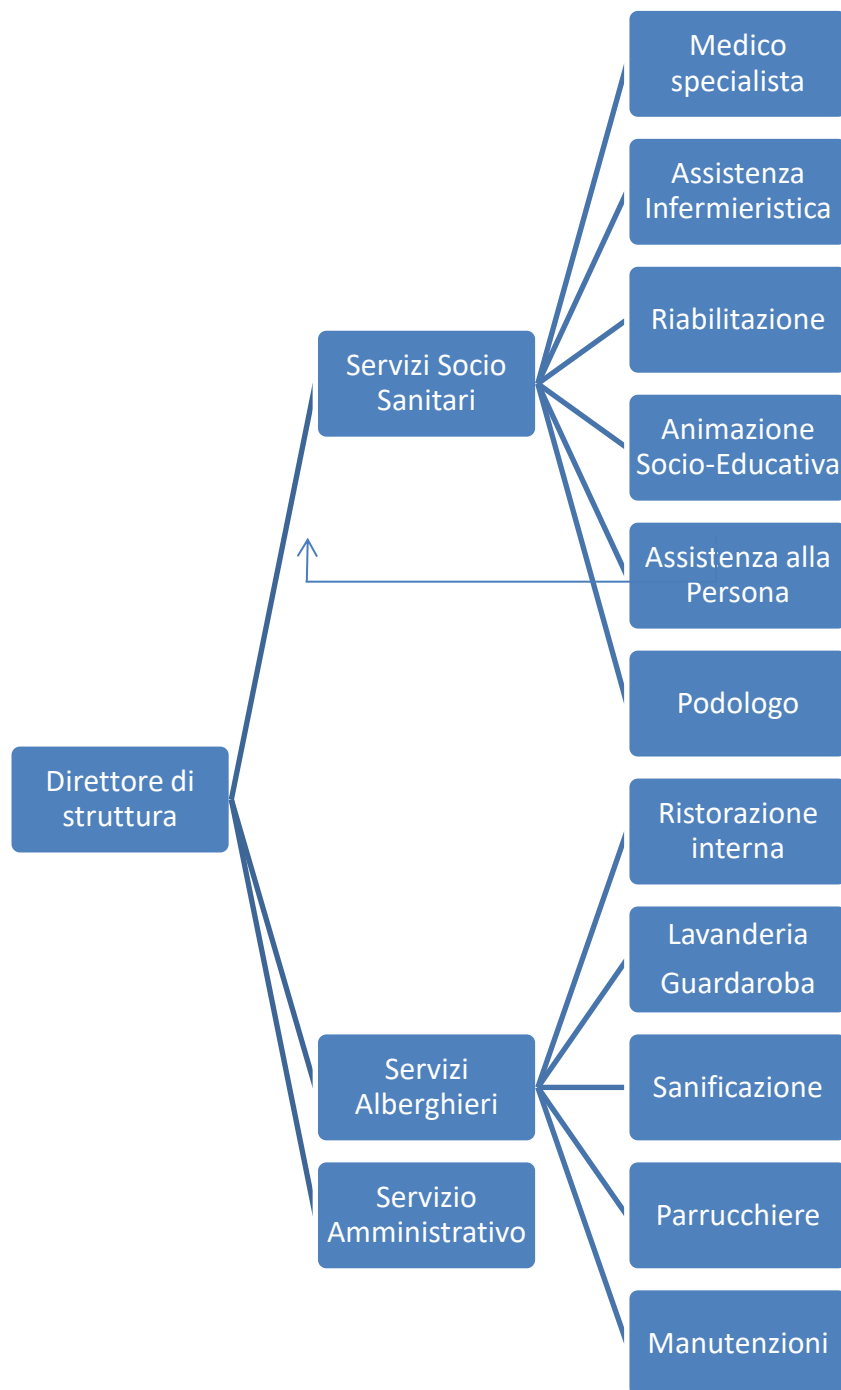


Al momento dell'ingresso l'Ospite sarà accolto dall'équipe della struttura, la quale provvederà alla raccolta di informazioni nella sfera sanitaria, assistenziale, socio-relazionale, attraverso anche un attento colloquio con la persona, se possibile e con i propri familiari o con chi ne cura gli interessi, per una prima impostazione della presa in carico. Entro 30 giorni dall'inserimento in RSA l'équipe della struttura, costituita dal Direttore, l'Infermiere, il Fisioterapista, l'Animatore e l'Operatore addetto all'assistenza, si occuperà della stesura del PAI dell'Ospite sul quale si baserà l'assistenza sociosanitaria.

Le dimissioni definitive sono disciplinate dal regolamento interno della struttura: sono concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali. Gli Ospiti della struttura possono essere dimessi anche in via temporanea per ricovero presso altra struttura

sanitaria, per rientro in famiglia ovvero per altri motivi, con diritto di riammissione alla data programmata.

4.5 Assetto Organizzativo e Profili professionali



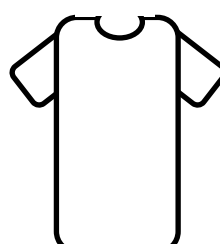
Infermieri



Fisioterapisti



Animatori



Addetti all'assistenza



Servizi generali

Il Direttore, ovvero la persona individuata quale responsabile della struttura, ha il compito di organizzazione e gestione delle attività e di vigilanza degli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli assistiti, anche mediante delega a figure individuate. In particolare:

- cura l'attuazione dei piani individualizzati ed è garante della qualità dell'assistenza e del benessere dei soggetti accolti;
- assicura il coordinamento, la pianificazione, l'organizzazione ed il controllo delle attività della struttura;
- coordina il personale favorendo il lavoro di gruppo e l'autonomia tecnica degli operatori, individuando compiti, responsabilità e linee guida di comportamento;
- sostiene la motivazione al lavoro degli operatori e favorisce la formazione del personale;
- cura i rapporti con i familiari, con i servizi territoriali e con l'autorità giudiziaria.

Le prestazioni sanitarie, tutelari e ricreativo/culturali, di cui sopra, sono fornite da personale in possesso dei requisiti e dei titoli specifici per il ruolo coperto.

In particolare, operano nella residenza: Infermieri, Addetti all'Assistenza (ADB/OSS), Fisioterapisti, Animatori, Medico specialista, Podologo, Parrucchiere.

La Cooperativa applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore sociosanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo ai propri dipendenti e garantisce il rispetto delle leggi in materia di Sicurezza e Prevenzione nei Luoghi di lavoro.

5. Volontariato

La Struttura Ospita e valorizza l'apporto degli Enti del Terzo settore, a carattere sociale, ricreativo, culturale, ambientale, ecc. che intendono offrire il loro apporto nella gestione delle attività di animazione della struttura residenziale, ovvero utilizzare spazi disponibili per attività aperte anche all'esterno, consentendo un collegamento costante fra i Residenti e la comunità locale. Tale apporto è coordinato ed integrato nei programmi che la struttura residenziale intende realizzare, sulla base di una richiesta formale dell'associazione che intende proporla.

Il Direttore intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione, di studio e di ricerca, al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle richieste ed alle esigenze dei Residenti. I rapporti con il volontariato territoriale e la comunità sono gestiti e normati da Protocolli d'Intesa o Patti di Collaborazione.

6. Servizi accessori e Comfort

6.1 Personalizzazione delle camere

L'alloggio viene assegnato all'Ospite, al momento del suo ingresso in Struttura, tenendo conto dei locali disponibili, delle sue condizioni psico-fisiche, dell'uniformità di genere, nonché delle sue eventuali preferenze.

Ciascun Ospite può personalizzare il proprio alloggio nei limiti consentiti dalla Direzione della Struttura e comunque compatibilmente con le esigenze altrui e quelle normative. La Direzione si riserva altresì il diritto di procedere a successive modifiche dell'iniziale sistemazione, qualora lo suggeriscano motivi di opportunità sanitaria o sociale, condividendo la decisione con l'Ospite e dando informazione ai parenti o al *caregiver* dell'ospite.

6.2 Comunicazioni con l'esterno

La Direzione agevola la comunicazione con i familiari e con l'esterno, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa.

- La RSA è dotata di un sistema di telefonia mobile al piano terra e primo piano che permette all'ospite di fare e ricevere telefonate dall'esterno in orari compatibili con il servizio. Gli interessati possono rivolgersi alla Direzione o al servizio infermieristico.
- La **posta in arrivo** indirizzata all'Ospite verrà immediatamente consegnata. Qualora l'Ospite sia impossibilitato a riceverla, la Direzione si impegna a darne comunicazione telefonica ai familiari o al rappresentante legale, i quali possono passare a ritirarla presso gli uffici della RSA o presso l'infermeria. La **posta in partenza** sarà tempestivamente spedita secondo le modalità comunicateci dall'Ospite, su richiesta all'Ufficio Amministrativo.
- Le comunicazioni con i *caregivers* possono avvenire anche tramite il sistema *broadcast* di *WhatsApp*.
- È possibile inoltre organizzare videochiamate, supportati dagli operatori del servizio di animazione.
- Ogni Ospite può poi avere in uso il proprio telefono cellulare, *smartphone* o altro strumento di comunicazione.

6.3 Gestione e custodia di valori e beni personali

La persona assistita può affidare alla struttura la gestione dei propri valori e beni personali che sono conservati nella cassaforte della struttura e secondo modalità che garantiscano la registrazione delle operazioni effettuate sui valori e beni personali.

La Struttura non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli ospiti nelle proprie stanze.

La struttura declina, inoltre, ogni responsabilità in caso di furto, smarrimento o danneggiamento di oggetti personali lasciati incustoditi nelle camere.

7. Orari e tempi di erogazione

7.1 Giornata Tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto dei bisogni e delle abitudini degli ospiti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali condivisi con l'ospite.

Di seguito vengono rappresentate, in forma schematica, la giornata tipo del modulo base.

ORARIO	ATTIVITÀ PREVISTE
07.00 – 09.00	Progressiva sveglia, temporalmente eseguita sulla base delle esigenze e del gradimento dei Residenti, seguita da igiene personale
08.30 – 09.30	Colazione e somministrazione terapie
10.00 – 11.30	Attività varie, animazione, servizi riabilitativi generali ed educativi
12.00 – 13.00	Pranzo e somministrazione terapie
13.30 – 14.30	Riposo pomeridiano per i Residenti che lo desiderano
14.30 – 16.00	Progressiva sveglia, temporalmente eseguita sulla base delle esigenze e del gradimento dei Residenti, seguita dalla igiene personale
16.00 – 16.30	Merenda e somministrazione terapie pomeridiane
16.30 – 18.00	Servizi riabilitativi generali, animazione ed attività ricreative, frequentazione delle aree comuni, aree verdi
18.30 – 19.30	Cena e somministrazione terapie serali
20.30 – 22.00	Igiene personale e preparazione per il riposo, temporalmente eseguito sulla base delle esigenze e del gradimento dei Residenti

7.2 L'orario delle visite

La struttura è considerata una “struttura aperta” e per questo non è previsto un orario delle visite. Durante la giornata il Residente è libero di ricevere visite, comunicare telefonicamente con l'esterno, invitare e ricevere parenti ed amici nei locali comuni e privati in numero e condizioni tali da non recare disturbo agli altri Residenti.

In caso di eventi straordinari che possano mettere in pericolo la salute dei residenti verrà adottato un principio di cautela, definendo modalità diverse di accesso per i visitatori, che saranno di volta in volta condivise.

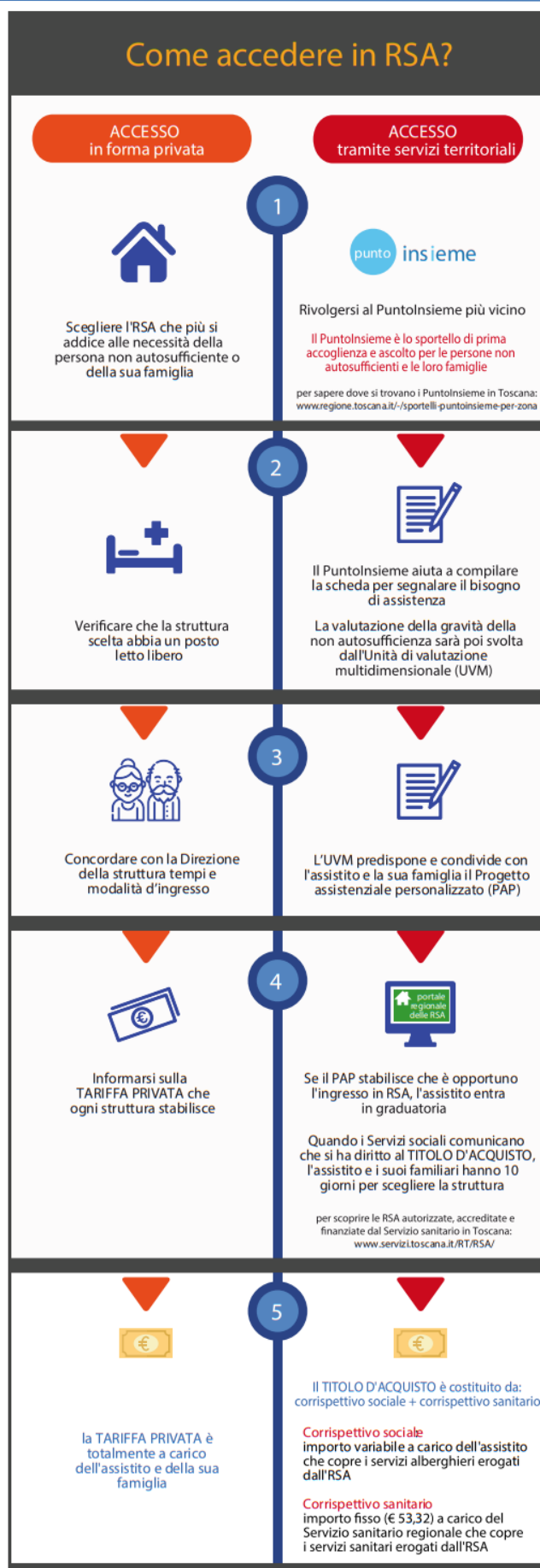
8. Modalità di accesso al servizio

La struttura ha a disposizione n. 46 posti residenziali complessivi rivolti ad anziani non autosufficienti in regime convenzionato con accesso tramite autorizzazione da parte dell'UVM competente.

L'indicazione di accesso al singolo modulo, base o specialistico, sarà contenuta nella suddetta autorizzazione.

La RSA, recependo la delibera regionale n. 995 del 11/10/2016 e sottoscrivendo l'accordo ad essa collegato, è inserita tra le strutture riportate nel Portale Regionale dell'offerta residenziale toscana www.valoreinrsa.it

Di seguito lo schema del percorso di accesso.



È possibile, comunque, in accordo con la Direzione, l'accesso alla struttura in forma privata (limitatamente al modulo base) come modalità di accesso e di permanenza regolamentate da specifico disciplinare redatto e approvato con determina comunale.

9. Retta di ospitalità

La retta di ospitalità relativa alle ammissioni tramite il sistema della libera scelta è costituita da due quote, la quota di parte sanitaria e la quota di parte sociale.

La quota di parte sanitaria è a carico del Sistema Sanitario Regionale. L'importo è determinato dalla Regione Toscana.

La quota di parte sociale è a carico dei Residenti e/o dei loro familiari tenuti agli alimenti, in parte variabile definita in fase di erogazione del titolo di acquisto e soggetta a revisione dal Comune di Terranuova Bracciolini con atto deliberativo della Giunta Comunale. La quota totale o parziale non attribuita al Residente e/o ai familiari tenuti agli alimenti è a carico del Comune ove lo stesso ha la residenza al momento dell'ingresso in struttura.

La retta di ospitalità relativa alle ammissioni tramite libero mercato è a totale carico dell'assistito, secondo le modalità indicate nel *"Disciplinare per l'ammissione in regime privatistico"*, presente all'interno del Regolamento Interno.

Sezione terza
Standard di qualità
e strumenti di valutazione del servizio

10. Strumenti e forme di valutazione del servizio

10.1 Obiettivi e standard di qualità

Il servizio:

- adotta indicatori di qualità e quantità per misurare la propria *performance* in termini di qualità dei servizi resi e risposta ai bisogni di cura e tutela degli ospiti.
- Svolge verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi resi rispetto agli obiettivi e standard individuati.
- Provvede alla razionalizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure che richiedono adempimenti a carico degli ospiti e loro parenti.
- Assicura la completa informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e agevola gli ospiti e famigliari nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi connessi all'inserimento.
- Prevede una procedura di reclamo circa la violazione dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

10.2 Sistema di Gestione Integrato e Accreditemento Regionale

Il Gestore è organizzato sulla base di una politica integrata Qualità-Sicurezza-Ambiente-Parità di genere che deriva dal possesso delle relative Certificazioni (ISO 9001 – ISO 45001:2018 –ISO 14001–UNI/PdR 125:2022). Questo lo scopo certificativo:

“Progettazione ed erogazione di servizi sociosanitari ed educativi domiciliari, semiresidenziali, residenziali e territoriali per anziani, disabili fisici e/o psichici, minori e soggetti in condizioni di marginalità e dipendenze patologiche, servizi educativi per la prima infanzia, centro affidi e mediazione familiare”

La scelta di adottare un Sistema Integrato è generata dalla volontà di migliorare la propria organizzazione perseguendo obiettivi di Qualità totale. Tale sistema è altresì uno strumento in grado di facilitare il Gestore in un contesto normativo complesso e in un mercato sempre più competitivo.

Inoltre, il servizio è conforme e accreditato ai dettami della L.R. 28 dicembre 2009, n. 82 *“Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato”* e ss.mm.ii.

10.3 Rispetto delle normative specifiche

La struttura è gestita in conformità e nel rispetto:

- delle normative di settore nazionali e regionali sui servizi socioassistenziali destinati agli anziani;
- delle prescrizioni delle normative sulla sicurezza e prevenzione D. Lgs. 81/08;
- della normativa sui controlli in materia di sicurezza alimentare D. Lgs 193/07;
- della norma ISO EN UNI 9001/2015 ed alla linea guida UNI 10881 *"Assistenza residenziale agli anziani"*;
- del D.P.G.R. n° 2/R del 09/01/18 *"Regolamento di attuazione dell'art. 62 della L.R. n.41 del 24.02.2005 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale)"*;
- della delibera Regione Toscana n. 398/2015 *"Percorso di attuazione del principio della libera scelta ai sensi dell'art. 2 comma 4 L.R. 82/2009 Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato"*;
- della delibera Regione Toscana n. 995 del 11/10/2016 *"Approvazione schema di accordo contrattuale relativo alla definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture sociosanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni a favore di anziani non autosufficienti in attuazione della DGR 398/2015"*;
- della Legge Regionale 28 dicembre 2009, n. 82 *"Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato"* e ss.mm.ii;
- della norma ISO EN UNI 14001/2015;
- della norma ISO 45001:2018;
- della prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022;
- del regolamento europeo in materia di trattamento dei dati (GDPR 679/16).

10.4 Audit

Il Gestore si impegna a monitorare almeno annualmente e ogni volta si renda necessario, il corretto andamento del servizio anche attraverso ispezioni interne, svolte da personale qualificato interno ed esterno. Le ispezioni interne sono volte a verificare la corretta

applicazione del sistema di qualità, la sicurezza, le norme igienico-sanitarie, il rispetto dei requisiti dell'accreditamento.

Le ispezioni interne integrano e supportano l'attento lavoro di supervisione svolto, costantemente, dal Direttore di Struttura.

10.5 Verifica e rilevazione del gradimento del servizio

La soddisfazione percepita dai propri Ospiti e dai loro familiari costituisce, insieme alla verifica del rispetto degli standard determinati per i singoli fattori di qualità del servizio individuati dalla Struttura, uno degli strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell'attività svolta. Pertanto, la struttura procede alla somministrazione annuale a tutti gli ospiti e ai suoi familiari di un questionario di gradimento anonimo, elaborato dal Gestore. I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati, in modo tale da individuare le eventuali azioni correttive e di miglioramento su quegli aspetti che l'utenza ha individuato come critici. I risultati sono successivamente condivisi con l'organismo di rappresentanza dei familiari e ospiti.

Con cadenza biennale il Gestore effettua la valutazione del clima interno come strumento necessario per il miglioramento continuo dell'ambiente di lavoro.

10.6 Reclami e suggerimenti

L'amministrazione apprezza e tiene conto di suggerimenti e segnalazioni che sono riportati dagli Ospiti e dai suoi familiari o rappresentanti legali in un'ottica di miglioramento dei servizi. L'Ospite o chi lo rappresenta può segnalare all'Amministrazione tutto ciò che non ritiene essere in linea con quanto riportato nella presente Carta dei servizi. La segnalazione deve essere fatta indicando le proprie generalità e reperibilità, via mail a:

protocollo.terranuovabracciolini@cert.legalmail.it

Alle segnalazioni verrà dato seguito con un'istruttoria a cura della Direzione per l'adozione degli opportuni provvedimenti. La risposta verrà fornita entro 30 giorni dalla data di ricezione della segnalazione. Se ritenuto opportuno potrà essere promosso un incontro con l'autore della segnalazione. Non verranno prese in considerazione le segnalazioni anonime.

Sezione quarta
Meccanismi di tutela

11. Diritti e doveri degli ospiti

11.1. Diritto all'informazione

I familiari e gli Ospiti per qualunque informazione possono rivolgersi al Direttore della Struttura. Per gli orari di ricevimento al pubblico e le modalità di appuntamento sono presenti informazioni dettagliate in struttura. La struttura, per agevolare una corretta comunicazione tra il personale del servizio, gli ospiti e i familiari affigge nella bacheca posta all'ingresso tutte le informazioni di carattere generale.

L'ospite ha pieno diritto a essere informato del proprio iter diagnostico e del progetto assistenziale individualizzato.

Richiesta della Cartella clinica

La Direzione della Struttura, entro sette (7) giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al Residente, preferibilmente in formato elettronico, previa approvazione da parte del Comune di Terranuova Bracciolini e dandone comunicazione al DEC. Le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta (30) giorni dalla presentazione della suddetta richiesta. Nella richiesta, che deve avvenire in forma scritta, dovrà essere specificato il motivo e il tipo di documentazione.

Informazioni a carattere sanitario

Le informazioni a carattere sanitario sono rilasciate esclusivamente agli interessati aventi diritto. Le informazioni sono rilasciate esclusivamente dai medici di base o da personale sanitario di Struttura o suo delegato, per quanto di competenza.

11.2. Diritto alla riservatezza – Consenso al trattamento dei dati

All'ingresso in struttura, viene richiesto all'Ospite il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal vigente Testo Unico sulla Privacy. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la permanenza in struttura. In nessun caso saranno fornite informazioni telefoniche. Il personale della struttura fornirà informazioni solo ai referenti indicati dall'Ospite.

Se l'Ospite è inabilitato o interdetto, la struttura richiederà l'atto giudiziario con cui il Giudice Tutelare nomina il tutore o amministratore di sostegno.

Tutta la documentazione è conservata nel rispetto del regolamento europeo in materia di trattamento dei dati personali (Reg. 679/2016).

11.3. Doveri dell'ospite

Il soggiorno in RSA è ispirato a favorire una permanenza piacevole garantendo il rispetto delle proprie abitudini di vita e favorendo l'autonomia personale. È tuttavia indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun Ospite, dettagliate nel Regolamento Interno.

Sezione quinta

Informazioni utili e contatti

12. Informazioni utili per l'ingresso

12.1 Documenti necessari

Al momento dell'effettivo inserimento il parente o il rappresentante legale dell'Ospite è tenuto a presentare la seguente documentazione:

- ☐ certificato medico attestante l'idoneità all'inserimento in Comunità, la sua contestuale esenzione da malattie infettive e le eventuali patologie in atto e/o pregresse
- ☐ prescrizione dei farmaci e relativa posologia del medico curante
- ☐ breve anamnesi a cura del medico curante;
- ☐ Tessera Sanitaria
- ☐ Carta di Identità in corso di validità
- ☐ Codice Fiscale
- ☐ Attestato di esenzione ticket con codice di esenzione (se possibile ritirarlo presso il CUP)
- ☐ Tessera Elettorale

Qualora la persona interessata sia in possesso di strumenti di ausilio personalizzato quali deambulatore, carrozzine, tutori o protesi, è fondamentale metterli a disposizione della struttura al momento dell'ingresso

12.2 Corredo personale

Preliminarmente all'ingresso dell'Ospite sarà necessario condividere con il servizio lavanderia/guardaroba il corredo necessario, che dipenderà dalle condizioni dell'Ospite, dalla stagione ed altre variabili.

Si consiglia di fornire abiti comodi per favorire il movimento e il lavoro degli operatori durante le operazioni di assistenza (cambio, bagno). Le calzature indicate invece devono essere pratiche e stabili per facilitare la deambulazione.

Il personale della lavanderia provvederà a identificare con una etichetta il corredo dell'Ospite per garantirne la rintracciabilità. Il corredo dovrà essere rinnovato in base all'usura per garantire un aspetto decoroso degli Ospiti. Il lavaggio degli indumenti è interno e frequente e a tal proposito si prega di non fornire capi delicati. Per la salute degli Ospiti si prega di non fornire capi in materiale sintetico.

13. Posizione e contatti



La RSA di Terranuova Bracciolini
si trova in Piazza Unità Italiana, 3
52028 Terranuova Bracciolini – AR

Contatti Utili

Tel. 055 9199502

Ufficio Direzione e Amministrazione:

Tel. 055 919 9357 - Fax 055 9199316

Orario Ufficio Amministrazione:

dal lunedì al venerdì 08.30-13.00 / 14.00-17.30