

CARTA DEI SERVIZI

RSA "*Don Amelio Vannelli*"

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

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 195 del 25/09/2024

In vigore dal 01 Ottobre 2024

Rev. 1 - Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. … del …./…./2026

In vigore dal ….. …….. 2026

Indice

1. OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI 4
2. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE DON AMELIO VANNELLI 6
3. PRINCIPI FONDAMENTALI A TUTELA DEL/DELLA RESIDENTE 7

Eguaglianza – Appropriatezza e Personalizzazione dell'assistenza 7
Imparzialità 7
Continuità 7
Partecipazione 7
Efficacia ed Efficienza 8
Diritto di scelta 8

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 10
9. RETTA DI OSPITALITÀ 12
10. STRUMENTI E FORME DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO 14

10.1 OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ 14
10.2 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO E ACCREDITAMENTO REGIONALE 14
10.3 RISPETTO DELLE NORMATIVE SPECIFICHE 15
10.4 AUDIT 15

10.5 VERIFICA E RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO 16
10.6 RECLAMI E SUGGERIMENTI 16
11. DIRITTI E DOVERI DEI/DELLE RESIDENTI **18**
11.1. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE 18
11.2. DIRITTO ALLA RISERVATEZZA – CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI 18
11.3. DOVERI DEL/DELLA RESIDENTE 19
12. INFORMAZIONI UTILI PER L'INGRESSO **21**
12.1 DOCUMENTI NECESSARI 21
12.2 CORREDO PERSONALE 21
13. POSIZIONE E CONTATTI **22**
14. ALLEGATO 1 – QRCODE SEGNALAZIONI **23**

1. Obiettivi della carta dei servizi

La Carta dei Servizi è rivolta agli anziani, ai loro famigliari 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 del/della Residente
- 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 - modulo 4) 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 palestra, la direzione e l'ufficio amministrazione.

Al primo piano sono situati n. 30 posti letto (di cui n. 8 dedicati al nucleo Alzheimer – modulo 3), 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 decorativo, 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 del/della Residente

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 il/la Residente 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/alle Residenti il possibile disagio. Inoltre, al variare delle condizioni del/della Residente, 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 del/della Residente.

Partecipazione

La Direzione garantisce la partecipazione dei/delle Residenti 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. Il/la Residente 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 del/della Residente, 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 del/della Residente.

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.

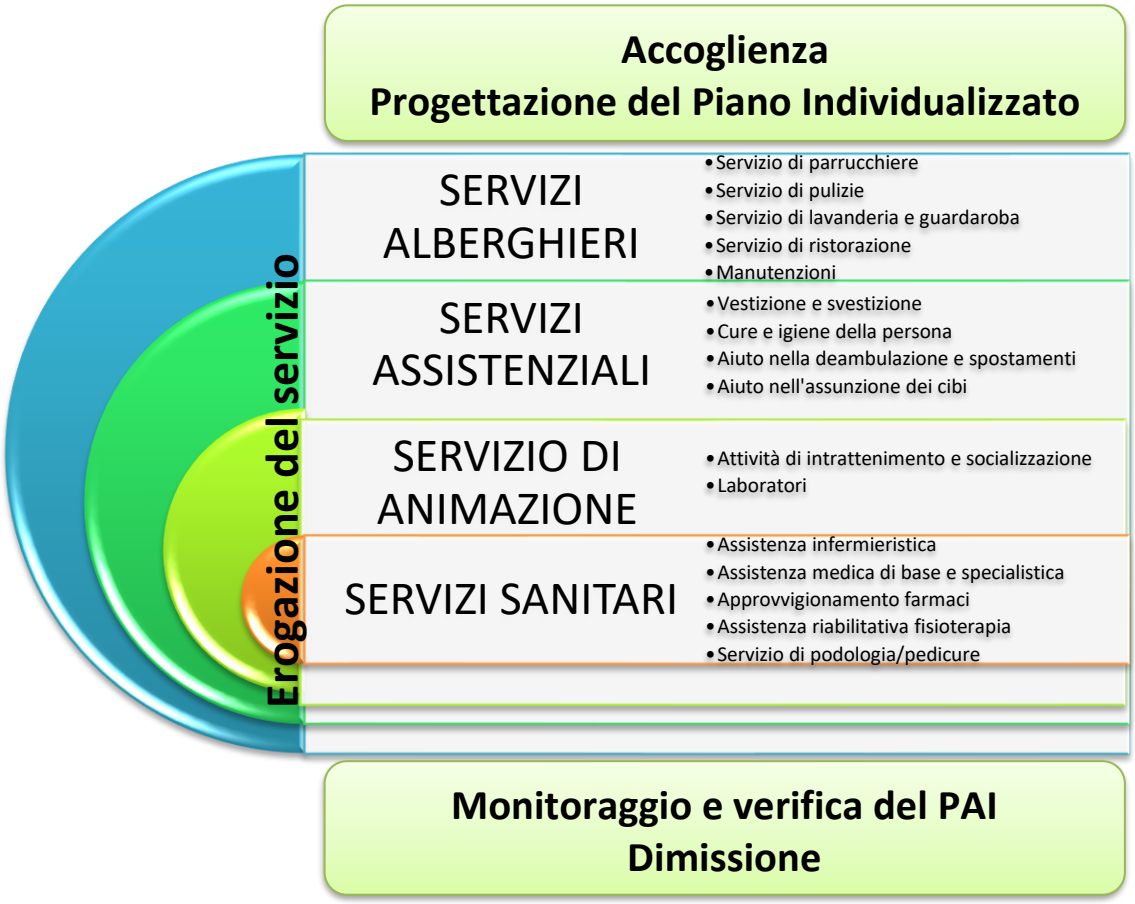
4.3 Finalità e obiettivi degli interventi

- La RSA opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione del/della Residente 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 i/le Residenti 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/a Residente. 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 il/la Residente 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

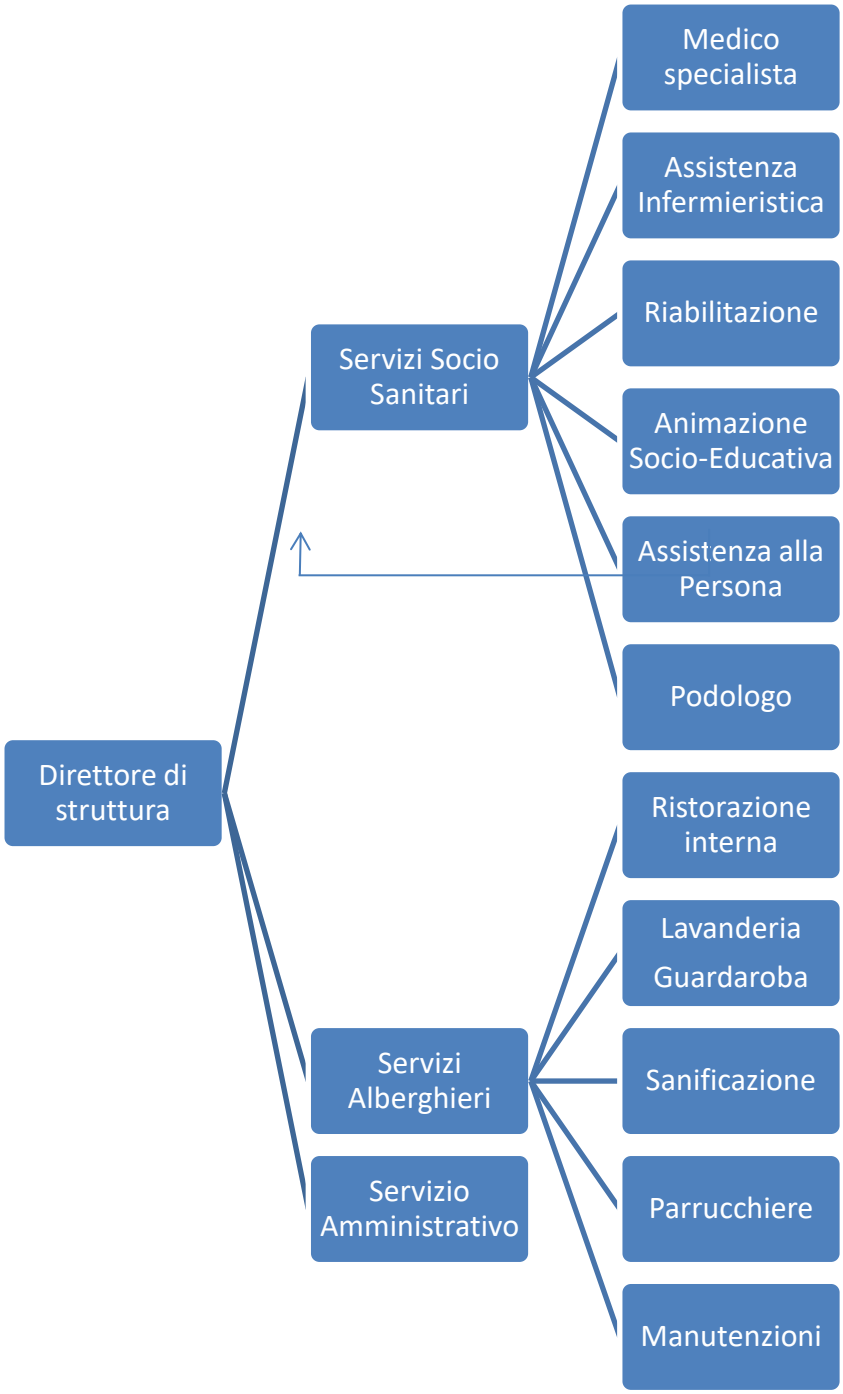


Al momento dell'ingresso il/la Residente sarà accolto dall'équipe della struttura, la quale provvederà alla raccolta di informazioni nella sfera sanitaria, assistenziale, socio-relazionale, attraverso anche un attento colloquio con la persona, se possibile e con i propri familiari o con chi ne cura gli 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 del/della Residente sul quale si baserà l'assistenza sociosanitaria.

Le dimissioni definitive sono disciplinate dal regolamento interno della struttura: sono concordate con la persona residente 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 residente e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali. I/le Residenti 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 ai Residenti, anche mediante delega a figure individuate. In particolare:

- cura l'attuazione dei piani individualizzati ed è garante della qualità dell'assistenza e del ben-essere delle persone accolte;
- 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, Manutentore, Medico specialista, Podologo, Parrucchiere.

È presente la figura dell'OSS Tuto che affianca il/la Residente fin dall'ingresso, facilitandone l'inserimento e garantendo un'assistenza personalizzata attraverso l'ascolto delle abitudini e dei bisogni; collabora alla stesura del PAI, cura la gestione del vestiario, dell'igiene e del ben-essere quotidiano assicurando la presenza del materiale necessario.

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 al/alla Residente, 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/a Residente 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 il/la Residente e dando informazione ai parenti o al *caregiver* del/della Residente.

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 al/alla Residente 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 al/alla Residente verrà immediatamente consegnata. Qualora la persona sia impossibilitata 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 dal/dalla Residente, 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 Residente 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 accolta 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 dai/dalle Residenti nelle proprie stanze e declina 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 dei/delle Residenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali condivisi con il/la Residente.

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.

Il momento del pasto rappresenta un fondamentale **spazio di relazione, socializzazione e convivialità**, oltre a essere una preziosa occasione di stimolo e affetto. Riconosciamo pienamente il valore del familiare al fianco del proprio caro a tavola.

Per garantire la massima tutela della salute, l'igiene e la sicurezza di tutti i Residenti, l'accesso durante i pasti è regolato secondo queste linee guida:

- pianificazione personalizzata: la possibilità di affiancare i Residenti a tavola e le relative modalità di supporto vengono definite all'interno del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato). Questo approccio consente di:
- Valorizzare le capacità residue del residente;
- Prevenire rischi per la salute (es. problemi di deglutizione o esigenze nutrizionali specifiche) sia per il proprio familiare che per gli altri residenti;
- Garantire la corretta somministrazione delle terapie e l'assistenza adeguata da parte del personale.

Per i visitatori che non partecipano attivamente all'assistenza o alla condivisione del pasto, si suggerisce di programmare le visite al di fuori degli orari della mensa, così da facilitare le routine organizzative della struttura.

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 e comunicate.

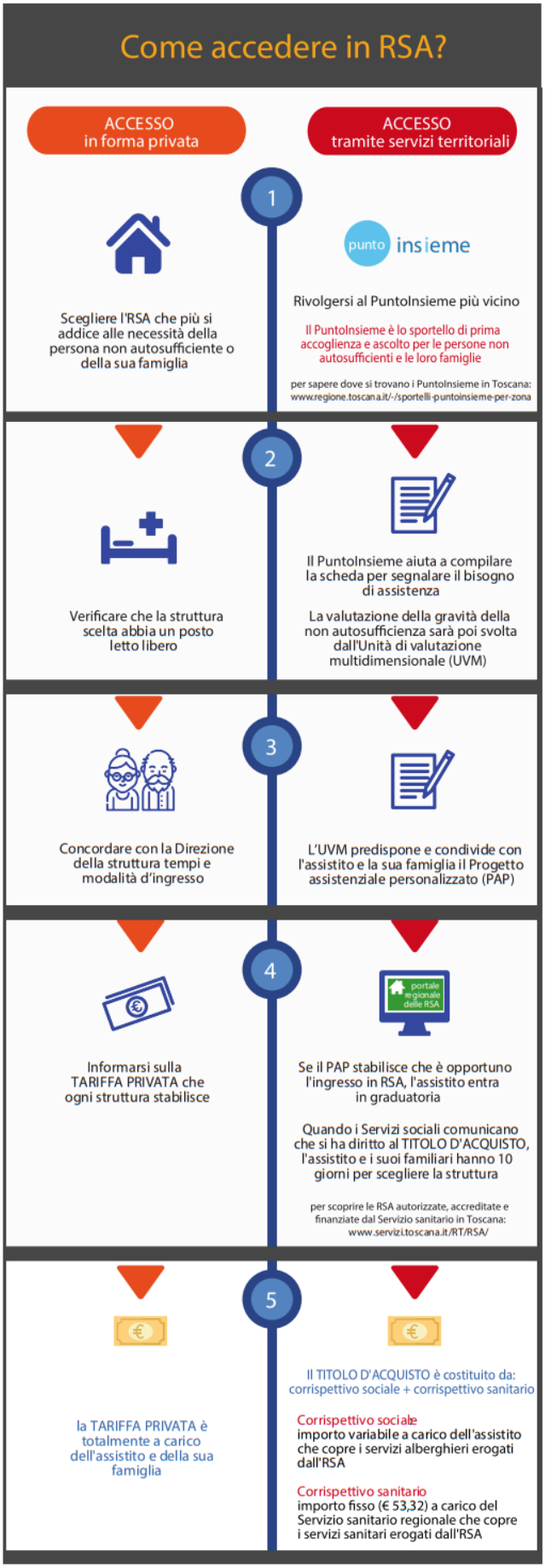
8. Modalità di accesso al servizio

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.


Come accedere in RSA?
ACCESSO in forma privata
ACCESSO tramite servizi territoriali
1
Scegliere l'RSA che più si addice alle necessità della persona non autosufficiente o della sua famiglia
punto insieme
Rivolgersi al PuntoInsieme più vicino
Il PuntoInsieme è lo sportello di prima accoglienza e ascolto per le persone non autosufficienti e le loro famiglie
per sapere dove si trovano i PuntoInsieme in Toscana: www.regione.toscana.it/-/sportelli-puntoinsieme-per-zona
2
Verificare che la struttura scelta abbia un posto letto libero
Il PuntoInsieme aiuta a compilare la scheda per segnalare il bisogno di assistenza
La valutazione della gravità della non autosufficienza sarà poi svolta dall'Unità di valutazione multidimensionale (UVM)
3
Concordare con la Direzione della struttura tempi e modalità d'ingresso
L'UVM predispone e condivide con l'assistito e la sua famiglia il Progetto assistenziale personalizzato (PAP)
4
Informarsi sulla TARIFFA PRIVATA che ogni struttura stabilisce
portale regionale delle RSA
Se il PAP stabilisce che è opportuno l'ingresso in RSA, l'assistito entra in graduatoria
Quando i Servizi sociali comunicano che si ha diritto al TITOLO D'ACQUISTO, l'assistito e i suoi familiari hanno 10 giorni per scegliere la struttura
per scoprire le RSA autorizzate, accreditate e finanziate dal Servizio sanitario in Toscana: www.servizi.toscana.it/RT/RSA/
5
la TARIFFA PRIVATA è totalmente a carico dell'assistito e della sua famiglia
Il TITOLO D'ACQUISTO è costituito da: corrispettivo sociale + corrispettivo sanitario
Corrispettivo sociale
importo variabile a carico dell'assistito che copre i servizi alberghieri erogati dall'RSA
Corrispettivo sanitario
importo fisso (€ 53,32) a carico del Servizio sanitario regionale che copre i servizi sanitari erogati dall'RSA

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 liberà 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/delle 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 del Residente, 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 dei/delle Residenti.
- 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 dei/delle Residenti e loro parenti.
- Assicura la completa informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e agevola i/le Residenti 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 Accreditamento 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 dalle persone accolte 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 i/le Residenti e ai loro 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 Residenti.

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 dai/dalle Residenti e dai loro familiari e/o rappresentanti legali in un'ottica di miglioramento dei servizi.

Il/La Residente 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 oppure tramite il Portale Segnalazioni, accessibile attraverso il QRCode esposto presso la struttura e allegato al presente documento.

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 dei/delle Residenti

11.1. Diritto all'informazione

I familiari e i/le Residenti 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, i/le Residenti e i familiari affigge nella bacheca posta all'ingresso tutte le informazioni di carattere generale.

Il/le Residenti ha/hanno 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 al/alla Residente 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 dal/dalla Residente.

Se il/la Residente è inabilitato/a o interdetto/a, 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 del/della Residente

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/a Residente, 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 del/della Residente 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 del/della Residente sarà necessario condividere con il servizio lavanderia/guardaroba il corredo necessario, che dipenderà dalle condizioni del/della Residente, 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 del/della Residente per garantirne la rintracciabilità. Il corredo dovrà essere rinnovato in base all'usura per garantire un aspetto decoroso dei/delle Residenti. Il lavaggio è degli indumenti è interno e frequente e a tal proposito si prega di non fornire capi delicati. Per la salute dei/delle Residenti si prega di non fornire capi delicati 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 9194799

E-mail: rsavannelli@divittorio.it

Ufficio Direzione e Amministrazione:

Tel. 055 9194799

E-mail: rsavannelli@divittorio.it

Orario Ufficio Amministrazione:

dal lunedì al venerdì 08.00 ÷16.00

14. Allegato 1 – QR-code Segnalazioni

Portale segnalazioni

Le segnalazioni di reclami, suggerimenti, whistleblowing, rischi clinici o violazioni di parità di genere possono essere inviate in forma riservata ai canali dedicati. Tutte le segnalazioni saranno trattate con la massima riservatezza e senza ritorsioni, nel rispetto della normativa vigente.

Struttura: RSA VANNELLI