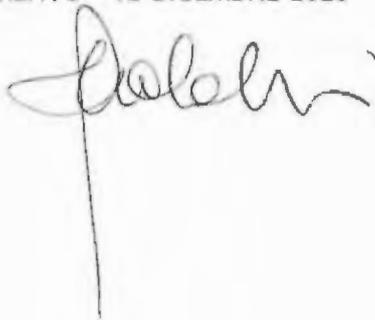


## CARTA DEI SERVIZI

### Indice

1. PREMESSA	2
2. INTRODUZIONE	2
2.1. Le Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.)	2
1. LA RESIDENZA	3
1.1. La Storia, la Missione, i Principi Fondamentali	3
1.2. La Struttura	6
1.3. Come si entra nella Residenza	6
1.4. Dimissioni	7
1.1. I Servizi Socio-Sanitari	7
1.2. Organizzazione della Residenza Sanitaria Assistenziale	12
1.3. Il Personale	13
2. GLI OSPITI	14
2.1. Diritti e Doveri degli Utenti	14
2.2. Giornata Tipo	16
2.3. Organismo di Rappresentanza Ospiti e familiari	16
2.4. Come Ottenere Informazioni	16
2.5. Valutazione delle prestazioni	17
2.6. Reclami, Lamentele, Suggerimenti	17
2.7. Determinazione della Retta	18

AGGIORNAMENTO - 18 DICEMBRE 2023



# R.S.A. "La Collinella"

## PREMESSA

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli Utenti, volto a facilitare la fruizione dei servizi e ad informare gli Ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della sua organizzazione.

La "Carta" è soprattutto l'impegno ad assistere, con professionalità e competenza quanti si rivolgono alla nostra Struttura, attraverso un approccio in cui trovano riscontro tangibile i valori della personalità dell'Ospite, l'importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare, salvaguardando la dignità dell'individuo, attraverso servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la Persona al centro delle nostre cure.

La Direzione tiene in grande considerazione tutti gli aspetti organizzativi, convinta di poter ancora migliorare grazie anche alla Sua partecipazione e collaborazione. La qualità assistenziale garantita viene monitorata internamente e riallineata periodicamente in virtù delle rilevazioni effettuate.

Chiunque volesse visionare la Carta dei Servizi potrà trovarla sempre disponibile e aggiornata in struttura.

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ASL anche per gli operatori privati, è regolamentata da specifica normativa.

## INTRODUZIONE

### *Le Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.)*

La "Residenza Sanitaria Assistenziale" (R.S.A.) è una struttura nella quale vengono erogati servizi socio-assistenziali in forma residenziale. Tali servizi sono rivolti ad anziani autosufficienti e non autosufficienti in regime privato.

Le R.S.A. sono quindi volte ad ospitare persone che necessitano di specifiche cure assistenziali e che non possono essere effettuate a domicilio.

Per venire incontro a questi bisogni, la RSA "La Collinella" eroga i seguenti servizi:

- ospitalità residenziale;
- assistenza infermieristica e di riattivazione funzionale;
- assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- attività di animazione, motorie e ricreative;

Lo stato di salute dei singoli Ospiti, ai fini terapeutici, viene seguito dai Medici di Medicina Generale convenzionata, scelti dagli Ospiti stessi.

# R.S.A. “La Collinella”

## LA RESIDENZA

### *La Storia, la Missione, i Principi Fondamentali*

#### STORIA

La Struttura fu rilevata negli anni '70 da Monsignor Danilo Aiazzi, promotore della Fondazione Pro Verbo, e adibita all'accoglienza ed assistenza delle persone anziane e non autosufficienti.

La RSA “La Collinella” ha sede e svolge la propria attività nella periferia del borgo di Montaione, in via Santo Stefano 141, all'interno del complesso residenziale di proprietà della Fondazione Pro Verbo, Associazione che ha sede a Prato, in Via Roma n. 133, codice fiscale 00611310483.

La struttura è stata autorizzata al funzionamento dal Servizio Sanitario della Toscana AUSL 11 Empoli-Valdelsa-Valdarno in data 28 settembre 2007 (Prot. 49867).

Nell'ottobre 2016 la Fondazione ProVerbo ha affidato la gestione della R.S.A. a “SARAH COOPERATIVA SOCIALE ONLUS” che dal 2003 opera attraverso la gestione di servizi socio sanitari e servizi educativi, con l'obiettivo di perseguire, senza fini di lucro, l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale dei cittadini.

La “COOPERATIVA SOCIALE SARAH” ha effettuato istanza di subentro per l'autorizzazione al funzionamento in data 15/10/2016 (Prot. 9522).

#### MISSIONE

La RSA “La Collinella” trova nelle seguenti linee comportamentali i valori dell'agire quotidiano:

- attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, ASL) per una rete di sostegno più efficace;
- organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

#### PRINCIPI FONDAMENTALI

# R.S.A. "La Collinella"

## LIBERTÀ E DIGNITÀ DELLA PERSONA

La RSA "La Collinella" ispira la propria attività al rispetto della libertà e della dignità della Persona, valorizzando l'autonomia, le capacità e le risorse di ciascuna.

## EGUAGLIANZA

I servizi e le prestazioni erogate sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceti sociale, religione e opinioni politiche.

## IMPARZIALITÀ

Il personale della RSA "La Collinella" nell'esercizio delle proprie attività, garantisce a tutti gli utenti l'adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

## CONTINUITÀ

L'assistenza ai nostri Utenti viene fornita in maniera continuativa e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali, regionali e locali.

## TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

È garantita la possibilità di avanzare suggerimenti, reclami, valutazioni del servizio da parte degli Utenti, dei loro familiari e delle eventuali associazioni di tutela.

## EFFICACIA ED EFFICIENZA

La RSA "La Collinella" è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia. A questo scopo viene applicata una continua attenzione alla qualità dei servizi, sottoposta poi a costante verifica.

## UMANIZZAZIONE

Tutti gli interventi della RSA "La Collinella" pongono al centro la Persona umana. In tale ottica anche l'organizzazione e la logistica dei vari servizi è concepita nel rispetto delle singole persone, dei loro ritmi e stili di vita, in un costante impegno di armonizzazione con le esigenze della vita comunitaria.

## PROMOZIONE CURA DELLA RELAZIONE

La struttura promuove e incentiva la corretta relazione tra ospiti della RSA, familiari e gruppo di operatori preposti alla cura della persona. La Struttura crede che sia un punto di partenza imprescindibile per svolgere tutte le fasi di assistenza.

La capacità degli operatori di rispondere ai bisogni degli ospiti parte dalla condivisione ed integrazione nei percorsi di cura degli ospiti, generalmente anziani o affetti da

# R.S.A. "La Collinella"

pluripatologie, dove la relazione di cura assume un ruolo sempre più determinante nella tutela della qualità della vita.

La Direzione della RSA al fine di agevolare il percorso di cura della persona ritiene indispensabile valorizzare l'importanza della relazione in ogni fase del processo di cura per arrivare a scelte il più possibile condivise tra i vari soggetti coinvolti.

## **La Struttura**

La RSA "La Collinella" sorge alla periferia del borgo di Montaione, in zona collinare: gode di una meravigliosa posizione panoramica, immersa nella tranquillità della campagna dell'Empolese Valdelsa. La struttura, costituita da un palazzo attrezzato con ogni confort si trova al centro di un magnifico parco verde, ricco di piante.

La Residenza ha una capacità ricettiva di n. 25 posti residenziali per persone prevalentemente non autosufficienti, in regime privato.

Le Camere da letto sono in totale 27, così suddivise:

- > n. 26 singole, di cui 24 con proprio bagno;
- > n. 1 doppia, con proprio bagno;

Ciascuna stanza dispone di:

- > letto snodabile, tavolino da notte, sedia con braccioli,
- > un armadio per ciascun ospite;
- > sistema elettrico di chiamata del personale.

I servizi igienici sono adeguati al numero dei posti letto ed alle condizioni di fruibilità degli ospiti.

## **Spazi comuni**

I principali locali ad uso comune degli ospiti sono:

- > una sala da pranzo, dotata di riscaldamento/sistema di condizionamento dell'aria,
- > un salone adibito al ricevimento visite, alle attività collettive e di animazione ed alle attività fisioterapiche,
- > una saletta TV con divanetti,
- > un giardino alberato che circonda l'intera struttura,
- > una corte interna per incontro e socializzazione,
- > la cappella.

La dotazione di attrezzature sanitarie risponde ai requisiti posti dalla Regione Toscana per l'esercizio di attività di R.S.A.

## **Servizi sanitari e riabilitativi**

- > Infermeria al primo piano

# R.S.A. "La Collinella"

- Sala di fisioterapia al piano terreno

La dotazione di attrezzature sanitarie risponde ai requisiti posti dalla Regione Toscana per l'esercizio di attività di R.S.A.

## ***Come si entra nella Residenza***

L'inserimento residenziale alla RSA "La Collinella" attualmente avviene soltanto in forma privata ed è subordinato all'accoglimento della domanda di ammissione da presentare alla Direzione della Residenza, che procederà alla valutazione del grado di autosufficienza dell'Ospite nel primo periodo di inserimento, sulla base dell'apposito schema individuato dalla Regione Toscana.

Al momento dell'ingresso, l'Ospite deve presentare codice fiscale, la carta d'identità e tessera sanitaria, la documentazione sanitaria, l'attestazione del riconoscimento dell'invalidità civile da parte dell'INPS (o ricevuta di domanda in corso) ed eventuali esenzioni dal ticket. Ai familiari verrà chiesto di firmare i seguenti documenti:

- il regolamento generale interno
- l'impegno al pagamento della retta
- l'acquisizione del Consenso Informato
- Il modello di ammissione dell'ospite
- Il consenso al trattamento dei dati personali (privacy)
- Il consenso all'uscita temporanea.

## **OSPITI AUTOSUFFICIENTI CHE DIVENTANO NON AUTOSUFFICIENTI**

Qualora le condizioni psicofisiche degli Ospiti vengano a modificarsi comportando un cambiamento del loro grado di autosufficienza, la Struttura si attiverà per far effettuare una valutazione attraverso il Medico di Medicina Generale e le singole figure professionali provvederanno ad effettuare i test e le scale di valutazione di propria competenza. Si potrà attivare, qualora ritenuta necessaria dal Medico di Medicina Generale, l'unità di valutazione multidisciplinare ed il percorso da fare presso la ASL di riferimento per ottenere la nuova valutazione delle condizioni cliniche dei rispettivi ospiti.

## ***Dimissioni***

### **PER OSPITI IN LUNGO DEGENZA**

Si richiede, in caso di dimissione anticipata rispetto a quanto pattuito, un preavviso di almeno 15 giorni da parte di Ospite/Parente/Tutore/Amministratore di sostegno/Garante, così come stabilito dall'art. 13 del Regolamento della Struttura sottoscritto al momento dell'ingresso.

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta una penale corrispondente all'importo dell'intera retta giornaliera in vigore per il numero dei giorni di mancato preavviso

# R.S.A. "La Collinella"

## **DECESSO**

La Struttura si prende carico di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato a familiari/tutore e al Medico di Medicina Generale.

Spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla legge, come specificato anche nel contratto firmato all'ingresso nella struttura.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari.

Il personale della Residenza, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e a riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite (Carta d'Identità, Codice Fiscale, Tessera Sanitaria, ecc.).

## ***I Servizi Socio-Sanitari***

### **Coordinamento Sanitario e Servizio Medico**

Il servizio medico è effettuato dai Medici di Medicina Generale convenzionata scelti da ciascun Ospite ed è regolato dalle Direttive per l'erogazione programmata di Medicina Generale a soggetti Ospiti in Residenze Sanitarie Assistite, di cui alla Deliberazione della Giunta Regionale Toscana del 22 maggio 2006 n. 364.

### **Servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico è svolto da Infermieri Professionali, coadiuvati da Operatori Socio Sanitari con formazione complementare, e consiste nel:

- Gestire tutti gli aspetti infermieristici relativi agli Ospiti della Struttura in relazione alle indicazioni del Medico;
- Aprire e aggiornare la cartella clinica di ciascun Ospite in relazione alle indicazioni del Medico;
- Preparare e somministrare la terapia giornaliera agli Ospiti, in accordo con quanto prescritto dal medico curante, gestire le registrazioni ad esse relative;
- Partecipare alla stesura e alla gestione del Progetto Individuale degli Ospiti per le parti di propria competenza;
- Curare la corretta tenuta dei medicinali e dei prodotti terapeutici, con particolare riferimento alla loro scadenza, e gestire le apposite registrazioni;
- Assistere i medici curanti dei singoli Ospiti;

# R.S.A. "La Collinella"

Il servizio infermieristico è garantito dalle ore 8.00 alle 13.00 e dalle ore 15.00 alle 20.00, per 365 giorni l'anno.

## Servizio di assistenza e cura alla Persona

Il servizio è svolto da Operatori Socio Sanitari e Assistenti di Base e si occupa delle attività di aiuto e assistenza agli Ospiti.

Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione.

Il servizio di cura e assistenza consiste in:

- Effettuare tutte le attività legate alla cura degli Ospiti presenti nella struttura (alzata, messa a letto, igiene personale, ecc...) in conformità alle procedure operative elaborate ed al Sistema di Autocontrollo;
- Gestire le attività di distribuzione dei cibi ed assistenza durante i pasti in accordo al Sistema di Autocontrollo;
- Assistere la Persona, in particolare non autosufficiente o allettata, nelle sue attività quotidiane e di igiene personale, aiutandolo anche nell'assunzione del cibo, se necessario;
- Realizzare attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico;
- Collaborare ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale;
- Collaborare alla programmazione ed alla attuazione, per quanto di sua competenza, del Piano Individualizzato ed alla attuazione degli interventi assistenziali della Residenza.

Il servizio è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni anno.

## Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)

Il servizio è realizzato da un fisioterapista che esegue, in collaborazione con il personale di assistenza, interventi rieducativi e riabilitativi, su indicazioni del medico curante o dei medici specialisti, che tendono, ove possibile, a mantenere e/o rafforzare le capacità funzionali residue dell'Ospite.

Il servizio comprende:

- Pianificazione e Gestione delle attività di fisioterapia rivolte agli Ospiti tenendo in considerazione, ove esistenti le indicazioni del Medico:
  - rieducazione ortopedica e funzionale;
  - ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità funzionali residue;
  - mobilizzazione passiva e posizionamenti;

# R.S.A. "La Collinella"

- esercizi di mobilitazione attiva specifica;
- Gestire le registrazioni e le manutenzioni degli ausili assegnati agli Ospiti della Struttura
- Partecipare alla stesura e alla gestione del Progetto Individuale degli Ospiti per le parti di propria competenza;
- Aiutare l'Ospite ad imparare ad utilizzare gli ausili ed eventualmente decidere insieme al Medico curante o al Medico specialista di utilizzarne di nuovi, cambiarli o sospenderne l'utilizzo;
- Informare il Medico curante o lo Specialista sulla situazione relativa alla parte motoria dell'Ospite ed eventualmente richiedere gli ausili necessari;
- Comunicare agli altri Operatori della Struttura le indicazioni sulla movimentazione del singolo Paziente;
- Collaborare con gli altri Operatori della Struttura nel sostegno alle loro attività quando questo si rende necessario;

Il servizio è svolto nei giorni non festivi negli orari concordati con i responsabili.

## Servizio di animazione

Il servizio è realizzato da un animatore/animatrice anche con il supporto del personale di assistenza. Lo scopo è quello di gestire momenti ludico-ricreativi e di riattivazione psico-sociale al fine di:

- incrementare la partecipazione a momenti di relazione e socializzazione;
- stimolare gli ospiti a gestire positivamente il tempo libero;
- prevenire il decadimento psico-fisico.

Il servizio di animazione si esplica principalmente nelle seguenti attività:

- Progettare e realizzare le attività di animazione che la Struttura propone per i propri Ospiti, con riferimento a:
  - attività ricreativo-culturali (lettura e ascolto, attività manipolative di gruppo o individuali, organizzazione di attività ludiche di gruppo, ecc.);
  - attività di socializzazione e relazione (attività di gruppo, gestione di recupero di storie di vita, ecc.);
  - attività educative e occupazionali (analisi e valutazione delle capacità psico-cognitive e capacità/potenzialità, ecc.)
- Partecipare alla stesura e alla gestione del Progetto Individuale per le parti di propria competenza;
- Collaborare con gli altri Operatori della struttura nel sostegno alle loro attività quando questo si rende necessario.

# R.S.A. "La Collinella"

Ogni anno viene redatto Il Programma Annuale di Animazione, nel quale vengono indicate le finalità, gli obiettivi e tutte le attività da effettuare durante il corso dell'anno, secondo un programma esposto in bacheca.

Il servizio è garantito secondo un orario prestabilito ed un programma specifico.

## Servizio di lavanderia

Il servizio prevede manutenzione, lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria ad uso corrente (lenzuola, tovaglie, asciugamani etc.), della biancheria personale e del vestiario degli Ospiti ad opera del personale interno (Operatori Socio Sanitari e Assistenti di Base)

## Servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia ambientale viene effettuato direttamente dal personale della Struttura, dipendente della COOPERATIVA SOCIALE SARAH ONLUS.

Il servizio viene effettuato utilizzando prodotti ed impiegando attrezzature nel rispetto delle normative vigenti.

La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della R.S.A. La pulizia ordinaria dei locali è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di riposo degli Ospiti. Quotidianamente vengono pulite le camere degli Ospiti, i servizi igienici e gli spazi comuni.

La pulizia straordinaria e la sanificazione vengono effettuate con cadenze diversificate, secondo un calendario prestabilito, avvalendosi di un fornitore qualificato.

## Servizio di parrucchiere/barbiere e di pedicure

Il servizio di parrucchiere per uomo e per donna offre a ciascun Ospite un taglio di capelli ed una messa in piega ogni due mesi.

La rasatura della barba è eseguita giornalmente.

Il servizio di manicure/pedicure prevede una prestazione ogni due mesi, per ciascun Ospite.

Tali servizi vengono effettuati in una stanza ad essi dedicata.

## WI-FI Zone e Collegamenti

R.S.A. "La Collinella" è dotata di copertura internet wi-fi che garantisce agli ospiti ed ai parenti, la possibilità di collegarsi ad internet in modo veloce e rapido.

La nostra RSA mette a disposizione tablet collegati per effettuare videochiamate a parenti e amici.

Vengono mantenute le tipologie di comunicazioni tradizionale come telefono e posta.

# R.S.A. "La Collinella"

## **PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (P.A.I.)**

Progetto dinamico ed interdisciplinare, il P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona anziana, Ospite della Residenza, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri.

Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune. La presenza dei familiari in Struttura ed il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche, i gusti del proprio caro, vengono accolti e tenuti in grande considerazione dall'*équipe* di lavoro, con l'obiettivo di delineare un quadro, che sia il più completo possibile, dell'Ospite ed i conseguenti obiettivi da raggiungere.

Il P.A.I. diviene, così, momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

## **ASSISTENZA RELIGIOSA**

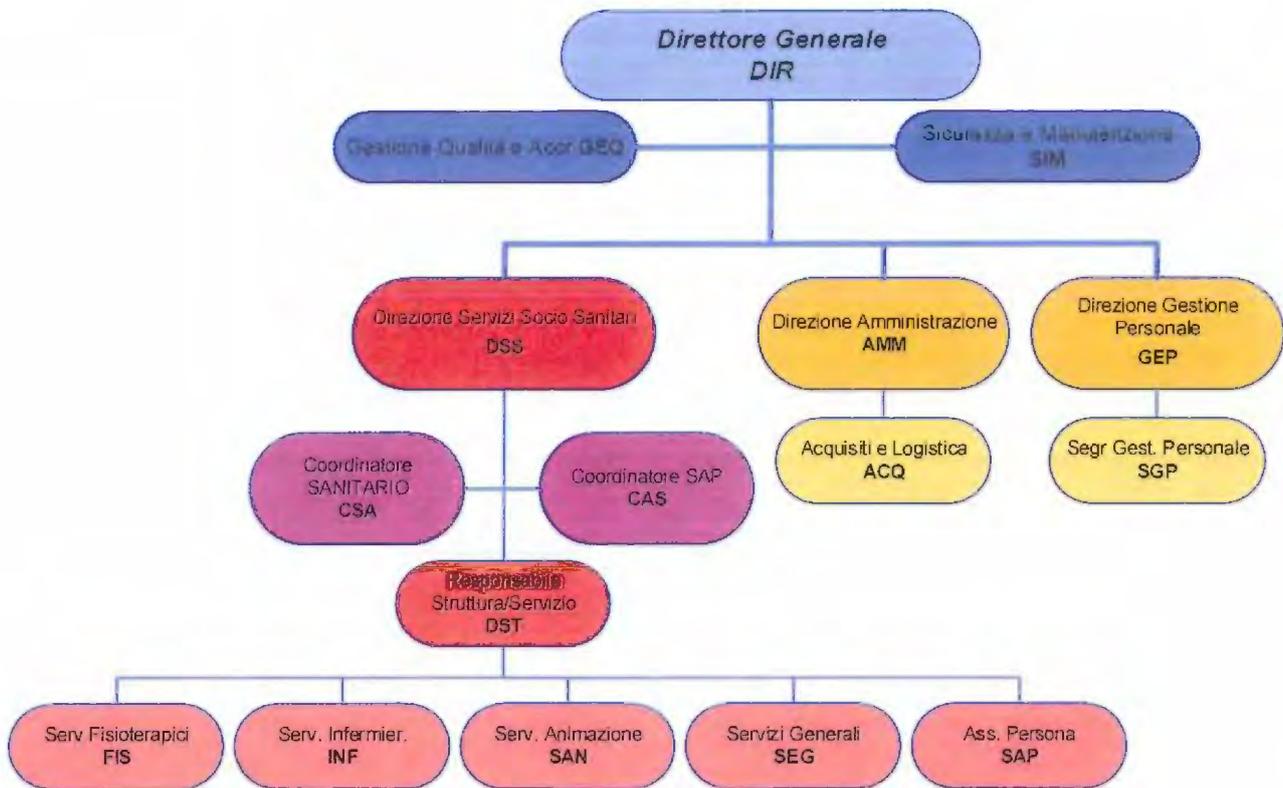
Presso la Struttura è presente una Cappella dedicata alla pratica della Religione Cattolica. Nessuno che non lo voglia sarà in alcun modo obbligato a partecipare alle celebrazioni religiose. Allo stesso modo coloro che non sono praticanti o non sono Cattolici, sono tenuti a rispettare ed a non ostacolare, chi vuole prendere parte agli atti di vita religiosa Cattolica della Struttura.

La Struttura garantisce la possibilità di professare la propria religione senza ostacoli.

# R.S.A. "La Collinella"

## Organizzazione della Residenza Sanitaria Assistenziale

Per l'erogazione dei servizi la Direzione della SARAH COOPERATIVA SOCIALE ONLUS si avvale della seguente Struttura Organizzativa:



# R.S.A. "La Collinella"

## ***Il Personale***

Tutto il personale che opera all'interno della Residenza viene selezionato in base a precisi criteri di competenza ed esperienza, stabiliti dalla Direzione di SARAH COOPERATIVA SOCIALE ONLUS in aderenza alle normative vigenti, al fine di garantire una buona qualità dei servizi socio-sanitari prestati.

Viene garantito il costante aggiornamento professionale attraverso un piano di formazione elaborato annualmente. In particolare è posta attenzione all'aggiornamento professionale specifico in relazione alle mansioni svolte e alla relazione umana con gli Ospiti.

La dotazione organica risponde pienamente ai criteri e parametri definiti dalla Regione Toscana per le Residenze Sanitarie Assistenziali.

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato è quello UNEBA.

È stata effettuata la stesura del piano dei rischi potenziali concernente la sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.; il personale viene formato su tutti gli aspetti obbligatori delle normative applicabili.

# R.S.A. "La Collinella"

## GLI OSPITI

### *Diritti e Doveri degli Utenti*

#### *Diritti*

Gli Ospiti e i loro familiari hanno diritto a:

- conservare la propria individualità ed identità attraverso il rispetto delle loro credenze, opinioni, sentimenti e l'espressione della propria personalità;
- conservare i legami affettivi e relazionali;
- assistenza basata su un piano di valutazione personalizzato, rivisto periodicamente dall'*équipe*, al fine di valutare i risultati ottenuti e di verificare le necessità di rivalutazione conseguentemente all'evolversi della situazione generale dell'Ospite stesso;
- organizzazione dei servizi che risponde a precise regole di qualità;
- costante valutazione delle caratteristiche dei servizi attraverso indicatori di Qualità, al fine di acquisire elementi utili per il miglioramento dei servizi stessi;
- possibilità di esprimere una valutazione sulle caratteristiche del Servizio, del Rapporto con il personale e della Struttura, attraverso un questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'Utenza distribuito dalla Direzione.
- Possibilità di personalizzare le camera che accoglie l'ospite in base alle normative applicabili;
- segnalare reclami e malfunzionamenti che verranno presi in considerazione nel più breve tempo possibile;
- ottenere, direttamente o tramite i propri familiari, tutte le informazioni che lo riguardano, nel completo rispetto della riservatezza.
- partecipare alle attività ricreative e di animazione.
- uscire dalla residenza, compatibilmente allo stato di salute e sotto la propria responsabilità, rispettando gli orari dei pasti e del rientro serale.

La Residenza apprezza e promuove le visite dei familiari, dei parenti e degli amici, fermo restando il rispetto della volontà dell'Ospite o delle persone/enti preposti alla sua tutela.

#### *Doveri*

La Residenza è anche una comunità in cui la libertà dei singoli trova un limite nella necessità di garantire l'armonia dei rapporti tra gli Ospiti e una efficace erogazione dei servizi da parte del personale.

# R.S.A. "La Collinella"

In particolare, viene richiesto a ciascun Ospite l'impegno a:

- adottare un comportamento responsabile verso gli altri Ospiti e collaborare con il personale della residenza, compatibilmente con il proprio stato di benessere psico-fisico;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura;
- concordare e comunicare eventuali uscite dalla Struttura, nelle modalità stabilite dal Regolamento.
- non fumare in nessun luogo salvo dove espressamente indicato.
- consentire al personale di servizio di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;
- non portare alimenti e bevande alcoliche dall'esterno se non in accordo con la Direzione e comunque conservando il documento d'acquisto;
- osservare le regole del vivere civile tese ad assicurare nella struttura: pulizia, ordine, calma, educazione, reciproca comprensione e accordo, tolleranza, rispetto della dignità degli altri ospiti ed operatori;
- non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio o trattamenti di favore;
- rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.

Ai Familiari degli Ospiti viene richiesto l'impegno a:

- evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri Ospiti della Struttura, nonché collaborare con il personale per una efficace erogazione dei servizi;
- rispettare gli orari di visita, gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Residenza;
- comunicare al Direttore della Residenza tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del piano di assistenza del proprio congiunto;
- concordare con il Direttore della Residenza eventuali uscite dalla Struttura, qualora il proprio congiunto non sia in grado di farlo autonomamente.

Agli Ospiti ed ai Familiari viene inoltre richiesto di rispettare le regole riportate nel Regolamento della Residenza.



# R.S.A. "La Collinella"

QUALI INFORMAZIONI	A CHI CHIEDERE	QUANDO CHIEDERE
Aspetti organizzativi e amministrativi	Direttore della Residenza	In orario di ufficio previo appuntamento
Aspetti sanitari medici	Medico di famiglia	Nei giorni e orari di visita nella struttura
Aspetti sanitari relativi alle cure somministrate	Servizio Infermieristico	Durante l'orario di servizio
Aspetti legati alla riabilitazione funzionale e agli ausili	Responsabile Servizio Fisioterapico	Durante l'orario di servizio
Aspetti socio-assistenziali	Direttore della Residenza	Durante l'orario di servizio
Aspetti legati all'assistenza quotidiana	Direttore della Residenza	Durante l'orario di servizio

Le informazioni personali e di tipo sanitario vengono fornite direttamente all'Ospite o al familiare autorizzato, nell'assoluto rispetto della riservatezza, esclusivamente dalla Direzione della Residenza o da personale espressamente autorizzato.

Le comunicazioni dirette agli Ospiti e ai familiari riferite ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa vengono trasmesse dal Direttore della Residenza tramite comunicazione scritta o verbale.

All'interno della Residenza, le informazioni di tipo generale sono consultabili direttamente dalla bacheca presente all'ingresso.

**Protezione dei dati personali:** è stata adottata una modalità operativa nella gestione dei dati sensibili che prevede, oltre al rispetto della riservatezza di tutte le persone coinvolte nei servizi, la gestione di tutte le informazioni con modalità protetta e la delega della gestione dei dati sensibili a persone investite di responsabilità formale. I dati personali e sensibili non sono soggetti a diffusione e sono custoditi in base alle misure previste dalla normativa di riferimento direttamente e internamente alla RSA "La Collinella".

## **Valutazione Prestazioni**

Le prestazioni inerenti all'erogazione dei servizi sono monitorate periodicamente dalla Direzione della R.S.A. attraverso il controllo di:

- Indicatori per la verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti relativi al Dispositivo di Accreditamento Sociale istituito dalla Regione Toscana con L. R. n. 82/2009 s.m.i. inviati annualmente agli organi competenti.
- Indicatori relativi ai processi gestiti relativi alla normativa e per i quali la R.S.A. risulta certificata UNI EN ISO 9001.
- Elaborazione dei risultati relativi ai Questionari di Gradimento per Utenza.

# R.S.A. "La Collinella"

Gli indicatori individuano caratteristiche e aspetti dei servizi che la Residenza fornisce e vengono utilizzati per dare dimostrazione concreta che gli impegni presi attraverso la Carta dei Servizi vengano effettivamente soddisfatti.

Gli indicatori rilevati annualmente e l'elaborazione dei Questionari di gradimento sono disponibili presso la sede della R.S.A.

## **Reclami, Lamentele, Suggerimenti**

La Direzione garantisce la presa in considerazione di ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) in base a quanto stabilito dal Sistema Qualità adottato dalla Struttura. In questo senso, vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione e, in caso di reclamo scritto, a rispondere sempre in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

## **Determinazione della Retta**

La retta è aggiornata annualmente sulla base della variazione dell'indice ISTAT e viene adeguata tenendo presente le deliberazioni della Regione Toscana in materia di definizione della quota sanitaria nelle RSA.

Esclusioni dalla retta. La retta non comprende le telefonate, che saranno addebitate separatamente, il costo dei medicinali non dispensati dal S.S.N., il "ticket" per le prestazioni sanitarie e tutto ciò che non viene espressamente definito dalla Convenzione.

Pagamento della retta. La retta è dovuta per le presenze di ogni mese di calendario e dovrà essere pagata nei giorni dal 5 al 10 di ogni mese.

## **CONTATTI**

Per qualsiasi quesito, informazione, lamentela, potete contattarci con le seguenti modalità:

- Telefono Struttura: 0571/69108
- E-mail: [segreteria@coopsarah.it](mailto:segreteria@coopsarah.it) [lacollinella@coopsarah.it](mailto:lacollinella@coopsarah.it)
- oppure scrivere a: RSA "La Collinella", via S.Stefano 141, 50050 Montaione.

