

# **RSA "SAN FRANCESCO"**

**SARAH COOPERATIVA SOCIALE**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**VIA DI BONISTALLO 12,**

**POGGIO A CAIANO (PO)**

**TEL. 055-877091**

**RSASANFRANCESCO@COOPSARAH.IT**

## ***INDICE***

PREMESSA.....	3
LE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (R.S.A.).....	3
PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA.....	3
STRUMENTI DI TUTELA DELL' UTENZA E DEL PERSONALE OPERANTE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA.....	5
COME SI ENTRA NELLA STRUTTURA .....	5
OSPITI AUTOSUFFICIENTI CHE DIVENTANO NON AUTOSUFFICIENTI .....	6
DIMISSIONI .....	6
LA PRESA IN CARICO .....	6
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO .....	7
ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE .....	12
LA PERSONA ANZIANA ED I SUOI DIRITTI .....	13
GIORNATA TIPO DELL'OSPITE .....	16
VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI .....	16
COME OTTENERE INFORMAZIONI.....	17
DETERMINAZIONE DELLA RETTA.....	17
RECLAMI, LAMENTELE, SUGGERIMENTI .....	18

## **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. 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.*

## **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 convenzione con le ASL o 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, RSA SAN FRANCESCO 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.*

## **PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA**

*La **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE SAN FRANCESCO** è nata dalla volontà dell’Istituto delle Minime Suore del Sacro Cuore.*

*Dal 1 dicembre 2019 la RSA è gestita da **Sarah Cooperativa Sociale**.*

*La struttura è situata sul colle omonimo e offre una piacevole veduta panoramica.*

*La Residenza Sanitaria Assistenziale San Francesco è una struttura accreditata dalla Regione Toscana, convenzionata con la ASL, autorizzata dal Comune di Poggio a Caiano e accoglie anziani auto e non auto sufficienti in forma convenzionata e privata, con una capienza di 20 posti.*

### **La Struttura**

#### **Le Stanze**

*Le Camere da letto sono in totale 9 di cui 1 singole, 5 doppie e 3 triple. Ciascuna stanza dispone di:*

- *Lavabo*
- *Comodino*
- *Armadio personale*
- *Attacco Tv*
- *Sedia*
- *Letto ospedaliero*
- *Dispositivo per chiamata di emergenza*

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

### **Gli Spazi Comuni**

*Sono dislocati a piano terra e primo piano e comprendono:*

#### **Piano Terra**

- *Sala da pranzo*
- *Salone delle attività ludico-ricreative*
- *Salone visite*
- *Palestra per le attività di terapia riabilitativa*
- *Infermeria*
- *Direzione*
- *Giardino alberato che circonda parte della struttura,*
- *Cappella consacrata*
- *Cucina con magazzino/dispensa*
- *Lavanderia e stireria (esterna)*

#### **Primo Piano**

- *Sala comune con TV*
- *Bagno comune assistito*

*I piani della residenza sono collegati da ascensori e monta lettighe.*

*La struttura è dotata di parcheggio esterno per parenti e visitatori.*

*È possibile visitare la residenza tutti i giorni ad orari specifici.*

### **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 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.*

## **STRUMENTI DI TUTELA DELL' UTENZA E DEL PERSONALE OPERANTE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA**

*La Direzione della struttura, in un'ottica costruttiva di valorizzazione e miglioramento condiviso del servizio nella sua totalità, mette a disposizione degli ospiti e dei familiari, un questionario di gradimento che intende evidenziare non solo il giudizio sui vari servizi forniti ma i suggerimenti segnalati. Il questionario viene consegnato una volta l'anno.*

*Discorso analogo viene fatto per le figure professionali operanti all'interno della struttura. Annualmente viene somministrato un questionario di gradimento a tutte le figure professionali. I risultati di tale questionario vengono poi analizzati e confrontati nelle riunioni di struttura al fine di promuovere momenti di condivisione e crescita professionale sui dati rilevati favorendo situazioni di confronto costruttive e incontri di auto-aiuto a vantaggio di tutte le figure operanti all'interno della Residenza.*

## **COME SI ENTRA NELLA STRUTTURA**

*L'ingresso residenziale di persone autosufficienti e non autosufficienti tramite la Convenzione è regolato dal Servizio Sociale dell'Azienda USL Toscana Centro, in base al Contratto stipulato che consente di esercitare il diritto di libera scelta della struttura.*

*L'Azienda Sanitaria comunica il nominativo dell'Ospite alla Direzione della R.S.A. che viene contattata dai suoi Familiari per concordare la data d'ingresso.*

*L'ingresso di ospiti privati invece avviene direttamente con la nostra RSA tramite la compilazione della Richiesta di Accoglienza che, sulla base della disponibilità di posti letto, rappresenta l'atto formale di inserimento, ed in caso di mancata disponibilità rappresenta invece oggetto di graduatoria d'accesso.*

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

*Qualora le condizioni psico-fisiche degli Ospiti vengano a modificarsi comportando un cambiamento del loro grado di autosufficienza, le figure professionali della Struttura, avvalendosi del parere del Medico di Medicina Generale dell'ospite valuteranno il grado di peggioramento. Nel caso in cui tali valutazioni confermino la condizione di non autosufficienza la Struttura si riserva il diritto di adeguare la retta in tal senso. L'ospite e la famiglia potranno comunque attivare l'unità di valutazione multidisciplinare della ASL di riferimento per ottenere una valutazione delle condizioni cliniche, un Piano Assistenziale Personalizzato e verificare la presenza dei requisiti necessari per ottenere un sostegno economico da parte di ASL (per la quota sanitaria) o Comune (per la quota sociale).*

## **DIMISSIONI**

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

*Si richiede, in caso di dimissione anticipata rispetto a quanto pattuito, un congruo preavviso da parte di Ospite/Parente/Tutore/Amministratore di sostegno/Garante, così come stabilito dal Regolamento della Struttura sottoscritto al momento dell'ingresso.*

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

### **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.).*

## **LA PRESA IN CARICO**

*L'accoglienza e la presa in carico del nuovo ospite viene eseguita dall'equipe multidisciplinare della struttura al completo. L'ospite viene accolto dal Responsabile della struttura, dall'infermiera in turno, da un addetto all'assistenza, dal fisioterapista e dall'educatrice o animatrice e accompagnato a visitare la*

*propria stanza, i locali comuni e i locali adibiti ai servizi vari per iniziare insieme il processo di conoscenza e orientamento, nonché per sollecitare l'autonomia. L'ospite viene inserito nella comunità, presentato a tutti gli ospiti partecipando da subito alla vita della struttura.*

*Vengono redatte alcune schede di valutazione iniziale che comprendono le varie capacità fisiche, psichiche e relazionali. Tale modulistica viene aggiornata e corretta al primo incontro di valutazione di equipe e sono lo strumento base per una corretta gestione dell'ospite nel piano di assistenza individuale che viene revisionato, con le stesse figure professionali, ogni sei mesi circa e ad ogni variazione significativa dello stato di salute fisica o psichica dello stesso. Il piano di assistenza viene quanto prima portato a conoscenza del medico di medicina generale che è il responsabile sanitario dell'ospite o case manager.*

## **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

### ***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.*

*I servizi erogati dalla R.S.A. sono i seguenti:*

#### ***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;*

*Il servizio infermieristico è garantito per 365 giorni l'anno.*

### ***Servizio di assistenza e cura alla Persona***

*Il servizio è svolto da Operatori Socio Sanitari e Assistenti di Base in possesso delle relative qualifiche 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 l'anno.*

### ***Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)***

*Il servizio è realizzato da fisioterapisti che eseguono, in collaborazione con tutto 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:*

- *Pianificare e Gestire le attività di fisioterapia rivolte agli Ospiti tenendo in considerazione, ove esistenti le indicazioni del Medico:*
  - *rieducazione ortopedica e funzionale;*
  - *cure fisiche e massaggi;*
  - *utilizzo di apparecchi di terapia;*
  - *ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità funzionali residue;*
- *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 animatori, 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, gite, attività di stimolazione sensoriale, 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, ginnastica di gruppo, ecc.)*
  - *attività con e per il territorio (gestione delle relazioni esterne con associazioni, istituzioni, parrocchie, scuola, 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.*
- *Il servizio è garantito secondo un orario prestabilito ed un programma specifico. Esiste nella struttura una piccola libreria, dove gli ospiti hanno libero accesso.*

*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 tutti i giorni secondo un orario prestabilito.*

### ***Servizio di pulizia e sanificazione***

*Il servizio di pulizia ambientale viene coordinato dalla Struttura. Il servizio viene effettuato utilizzando prodotti adeguati ed impiegando attrezzature nel rispetto della normativa vigente.*

*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.*

### ***Assistenza Religiosa***

*La R.S.A. "SAN FRANCESCO", essendo un'opera che si ispira per principi e valori alla fede Cattolica, assicura e favorisce l'assistenza spirituale, di tale fede agli Ospiti che lo desiderano. A tale scopo nella Cappella della R.S.A. si svolgeranno tutte quelle celebrazioni Cattoliche destinate all'assistenza spirituale degli Ospiti. Nessuno che non lo voglia sarà in alcun modo obbligato a partecipare alle celebrazioni religiose.*

*La Struttura garantisce a tutti gli ospiti la possibilità di professare la propria religione senza ostacoli.*

## ***ALTRI SERVIZI***

### ***La Ristorazione***

*Il servizio di preparazione dei pasti viene effettuato all'interno della R.S.A. da un fornitore qualificato in una cucina ampiamente attrezzata.*

*Il menù giornaliero è stagionale e rotante su 4 settimane.*

*Viene redatto da una dietista e successivamente approvato dall'Ufficio Igiene competente, garantendo così il corretto utilizzo delle tabelle dietetiche, adeguate all'età.*

*Il menù, oltre a rispettare l'equilibrio nutrizionale degli ospiti, tiene conto anche dei gusti e delle tradizioni alimentari del luogo.*

*In caso di necessità specifiche dovute a patologie particolari, sono previste personalizzazioni dei pasti.*

*Viene adottato anche un menù specifico per ospiti disfagici o con difficoltà di deglutizione.*

*È inoltre predisposto il piano di autocontrollo alimentare (HACCP) secondo la legislazione vigente.*

### ***La Lavanderia***

*La biancheria per il letto e per il bagno viene fornita dalla R.S.A., che si avvale di una ditta esterna per il lavaggio e la sanificazione.*

*Nel servizio che la struttura offre ai suoi ospiti è compreso anche quello di lavanderia di tutti gli indumenti personali.*

### ***Parrucchiere – Barbiere - Podologo***

*Sono a disposizione degli ospiti anche i servizi di parrucchiere, barbiere e podologo perché anche la cura della persona dal punto di vista estetico, contribuisce al suo benessere.*

### ***WI-FI Zone e Skype***

*RSA SAN FRANCESCO 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 un pc collegato a SKYPE, un cellulare e un tablet per videochiamate WhatsApp.*

*Il tutto rende possibile video chat con parenti e amici.*

## ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

*Per l'erogazione dei servizi la Direzione della R.S.A. "SAN FRANCESCO" si avvale della seguente struttura organizzativa:*

*Le funzioni gestione del personale, amministrazione e gestione sistemi organizzativi sono gestiti in modo centralizzato dalla Cooperativa.*

*Funzioni*

*Servizi Infermieristici INF*

*Servizi Fisioterapici FIS*

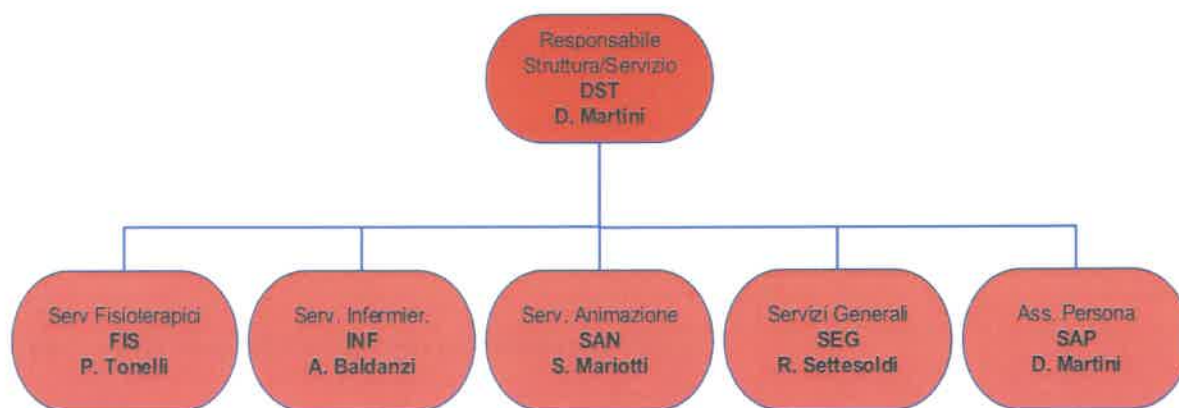
*Servizi Assistenza alla persona SAP*

*Servizi Animazione SAN*

*Servizi generali SEG*

*La struttura organizzativa della R.S.A. è rappresentata nel seguente organigramma*

### RSA "SAN FRANCESCO" BONISTALLO SARAH Cooperativa Sociale



#### **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 in aderenza alle normative vigenti, al fine di garantire una buona qualità dei servizi socio-sanitari prestati. Il contratto (CCNL) applicato ai dipendenti della struttura è l'UNEBA, contratto nazionale di lavoro del settore socio sanitario.*

*Alcuni servizi sono erogati mediante l'intervento di aziende esterne. Le aziende che forniscono servizi esterni in ambito socio sanitario applicano il medesimo contratto. Le aziende fornitrici di servizi vengono selezionate anche in base alle qualifiche e alla qualità del lavoro fornito.*

*Viene garantito il costante aggiornamento professionale attraverso un piano di formazione rivisto*

*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 e dalla Provincia di Prato per le Residenze Sanitarie Assistenziali.*

*È stata effettuata stesura del piano dei rischi potenziali concernente la sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al T.U. n. 81/08 e sono adottati i provvedimenti relativi; il personale è formato e aggiornato sia sulla sicurezza che sul piano della prevenzione. La residenza ha provveduto a nominare i responsabili per l'antincendio e per il pronto soccorso.*

## **LA PERSONA ANZIANA ED I SUOI DIRITTI**

### ***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.*
- *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.*
- *Personalizzare la camera assegnata con l'utilizzo di oggetti propri nel rispetto della normativa sulla prevenzione degli incendi e degli altri ospiti.*
- *uscire dalla residenza, compatibilmente allo stato di salute e sotto la propria responsabilità,*

*rispettando gli orari dei pasti e del rientro serale.*

*L'orario di visita agli Ospiti viene definito dalla Direzione della RSA in base alle esigenze. 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.*

*La struttura è aperta ai visitatori dalle 9.30 alle 12.00 e dalla 14.00 alle 18.00 dal lunedì alla domenica preferibilmente su appuntamento. In alcuni orari, come i pasti, i riposi pomeridiani e l'igiene personale, viene richiesto ai visitatori di rispettare la libertà e la privacy dello stesso e degli altri ospiti come riportato più dettagliatamente al punto successivo.*

### **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.*

*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.*
- *Qualora si dovesse recare in strutture esterne per esami o altri accertamenti è richiesta la presenza di un familiare.*
- *È concesso l'uso della televisione nelle camere a condizione che gli altri occupanti, ove presenti, siano d'accordo e che non rechi disturbo a nessuno.*
- *È vietato l'accesso nella cucina*
- *È fatto divieto assoluto di usare nelle camere qualsiasi apparecchio elettrico, in particolare fornellini e stufe.*

- È vietato l'accesso dei visitatori nelle camere, salvo autorizzazione della Direzione o del pedi servizio.
- È fatto divieto effettuare collette, sottoscrizioni o comunque raccolte di denaro qualunque sia lo scopo di esse a meno di autorizzazione da parte della Direzione.
- È vietato tenere armi da taglio di qualsiasi genere.

*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.*

### **Organismo di rappresentanza**

*L'Organismo di Rappresentanza degli Ospiti realizza la partecipazione e la collaborazione degli Ospiti e dei loro familiari alla organizzazione della vita comunitaria, fornisce alla Direzione suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi, mantiene rapporti con l'associazionismo ed il volontariato operante nella struttura.*

## GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Lo schema sotto riportato è in sintesi una giornata tipo e può quindi subire modifiche giornaliere secondo le esigenze della collettività e/o compatibilmente con i piani assistenziali individuali di ciascun ospite.

GIORNATA TIPO IN R.S.A.	
Orario	Attività
07.00-10.00	Sveglia, alzata ospiti, igiene personale
08.30-09.15	Colazione (in sala da pranzo o in camera)
09.00-11.30	Attività del mattino:
	Animazione, servizio parrucchiere/estetista, interventi sanitari riabilitazione
11.30-12.00	Sistemazione in refettorio e preparazione al pranzo
12.00-12.45	Pranzo
12.30-15.00	Riposo pomeridiano
15.00-18.00	Attività del pomeriggio:
	Animazione, interventi sanitari, funzioni religiose
18.15-19.00	Cena
19.30-20.30	Preparazione per la notte
20.30-07.00	Riposo notturno

## VALUTAZIONE DELLE 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. e seguenti, inviati annualmente.
- 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 diretta e indiretta.

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.



## COME OTTENERE INFORMAZIONI

*Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che l'Utente si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico.*

*La tabella seguente fornisce indicazioni in merito.*

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 divulgate attraverso:*

- *la bacheca;*
- *il software gestionale per le comunicazioni agli Operatori.*

### **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 dal R.Eu. N. 679 del 2016 e dal Dl. N. 196/03 così come modificato dal D.L. 101/18.*

## 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*

*Pagamento della retta: Il pagamento della retta può essere effettuato preferibilmente tramite bonifico, oppure con assegno o in contanti (entro i limiti previsti dalla Legge).*

*L'importo dovrà essere versato entro il 10 del mese in corso.*

## **RECLAMI, LAMENTI, SUGGERIMENTI**

*La Direzione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione in base a quanto stabilito dal sistema qualità adottato presso la 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 15 giorni dal ricevimento.*

## **CONTATTI**

*RSA "SAN FRANCESCO", Sarah Cooperativa Sociale*

*Sede Operativa: Via Bonistallo 12 - 59016 Poggio a Caiano (Po)*

*Sede Legale: Via Mino da Fiesole 28 - Prato*

*Telefono: 055-877091*

*E.mail : [rsasanfrancesco@coopsarah.it](mailto:rsasanfrancesco@coopsarah.it)*

## **Piano di aggiornamento**

*La carta dei servizi, con particolare riguardo agli indicatori, viene aggiornata con cadenza annuale. La carta viene comunque aggiornata ogni qual volta se ne presenti necessità per variazioni o miglioramenti.*

*Ultimo aggiornamento: 01 settembre 2024*