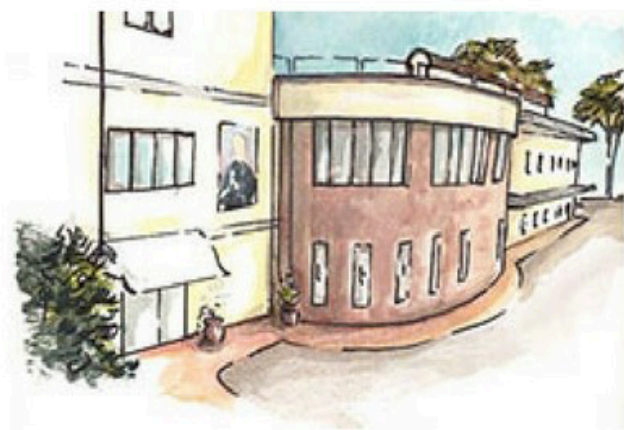


DOMENICANE DI SANTA MARIA DEL ROSARIO



Carta dei Servizi

RSA "Luisa e Livio Camozzi"



CARTA DEI SERVIZI

Indice

PREMESSA	3
1. INTRODUZIONE	3
1.1 Le Residenze Sanitarie Assistenziali	3
2. LA RESIDENZA	4
2.1 La Storia	4
2.2 Disponibilità di Posti	4
2.3 Promozione Cura della Relazione	5
2.4 Accoglienza e Dimissioni dalla Struttura	5
2.5 Le Stanze	6
2.6 Gli Spazi Comuni	6
2.7 Le Attrezzature Sanitarie	7
2.8 I Servizi Socio-Sanitari	7
2.9 Organizzazione della RSA	10
2.10 Il Personale	11
3. GLI OSPITI	12
3.1. La Comunità Residenziale	12
3.2 Diritti e Doveri degli Utenti	13
3.3 Gli Indicatori di Qualità	14
3.4. Come ottenere Informazioni	14
3.5. Reclami, Lamentele, Suggerimenti	15
3.6 Determinazione della Retta	16

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 viene fornita a tutti gli ospiti al momento del loro ingresso 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.

1. INTRODUZIONE

1.1 Le Residenze Sanitarie Assistenziali

La "Residenza Sanitaria Assistenziale" (RSA) è una struttura nella quale, in forma residenziale, sono organizzati servizi socio-sanitari integrati. Essa risponde a bisogni, che richiedono trattamenti continui, di anziani autosufficienti e non autosufficienti, non curabili a domicilio, nonché di persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche.

Le RSA sono quindi volte a coniugare le esigenze di assistenza sanitaria con le esigenze di assistenza tutelare e residenziale, occupandosi in prevalenza di cura e recupero di persone anziane. Gli Ospiti accolti nelle RSA sono anziani e/o disabili autosufficienti, non autosufficienti con limitazioni di autonomia di qualsiasi genere (fisiche, mentali e sociali), non più curabili a domicilio.

Per venire incontro a questi bisogni, la **RSA Luisa e Livio Camozzi** eroga:

- ✓ assistenza sanitaria infermieristica generale e specialistica, nonché trattamenti per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona
- ✓ riattivazione psico-sociale e prevenzione della sindrome da immobilizzazione
- ✓ assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana
- ✓ attività sociali.

Via Saffi, 11 – 59100 Iolo di Prato (PO)

Tel 0574 730065 / 620031

e-mail: rsasuore@gmail.com PEC: rsaiolo@legalmail.com

C.F. 84004710483 – P.IVA 00337050975

2. LA RESIDENZA

2.1 La Storia

La Congregazione è nata a Iolo l'8 settembre 1895 per opera dell'allora parroco don Didaco Bessi, Servo di Dio. Attento alle esigenze della sua parrocchia, già dai primi anni del 1900 egli auspicava la nascita a Iolo di un'opera di accoglienza degli anziani soli.

L'attuale struttura era la casa delle Suore Domenicane, che tenevano una scuola per bambine povere e un laboratorio di rammento per avviare le giovani all'attività professionale. L'attività di accoglienza degli anziani è cominciata negli anni '60, quando le Suore ospitarono alcuni anziani del paese di Iolo, tra cui una coppia e alcune persone rimaste senza casa. Nel 1968 questa attività, dapprima svolta in maniera informale, ricevette una strutturazione precisa ed ebbe avvio la Casa di Riposo.

Nel 1983 è stata stipulata la prima convenzione con l'Asl. Da allora la struttura si è via via sempre più organizzata come una RSA di moderna concezione, implementando le nuove concezioni di assistenza agli anziani, migliorando gli spazi, aggiornando costantemente la dotazione di attrezzature, mobili e macchinari.

Nel 2007 la nostra RSA ha ottenuto la certificazione di qualità dall'ente SGS secondo la normativa UNI EN ISO 9001; tale certificazione, confermata ogni anno, attesta la qualità dei servizi erogati dalla nostra struttura, costantemente impegnata nel monitoraggio e nel miglioramento della sua offerta.

Nel 2010, in ottemperanza alle nuove disposizioni regionali (LR 82/2009 e successive modifiche), la Struttura ha ottenuto dal Comune di Prato l'Accreditamento della Regione Toscana per Strutture Socio-Sanitarie come Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani non Autosufficienti.

Nel gennaio 2013 l'Accreditamento Sociale è stato confermato ufficialmente a seguito della visita di controllo della commissione multidisciplinare predisposta dal Comune di Prato e dall'ASL 4.

MISSIONE

La RSA "Luisa e Livio Camozzi" 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.

La Struttura

La RSA "Luisa e Livio Camozzi" sorge nel quartiere di IOLO, alla periferia di Prato, in zona tranquilla. La struttura è costituita da un grande immobile a 2 piani con giardino, attrezzato di ogni *comfort*.

2.2 Disponibilità di Posti

In seguito ai lavori di ristrutturazione e di adeguamento alle norme vigenti si è cercato di rendere la

Via Saffi, 11 – 59100 Iolo di Prato (PO)

Tel 0574 730065 / 620031

e-mail: rsasuore@gmail.com PEC: rsaiolo@legalmail.com

C.F. 84004710483 – P.IVA 00337050975

RSA più confortevole e più rispondente alle necessità degli ospiti. Attualmente essa dispone di 39 camere, tutte con bagno, di locali soggiorno ad uso comune dotati di Televisori, di una luminosa sala da pranzo, di un'infermeria, di una piccola palestra per la fisioterapia.

Il servizio di lavanderia-stireria è effettuato all'interno della RSA in un locale apposito posto al III piano. La RSA può accogliere fino a 76 Ospiti, assistiti da Personale qualificato; agli Ospiti sono offerti servizi di riabilitazione funzionale e varie attività di animazione, tra cui spettacoli teatrali, musicali, musicoterapia, orticoltura.

2.3 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 al meglio tutte le fasi di assistenza.

La capacità degli operatori di rispondere ai bisogni degli Ospiti parte dalla condivisione e integrazione nei percorsi di cura degli Ospiti stessi, 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.

2.4 Accoglienza e Dimissioni dalla Struttura

➤ Ammissioni

L'inserimento residenziale o semiresidenziale presso la RSA "Luisa e Livio Camozzi" da parte dell'ASL, dal servizio di assistenza sociale preposto, è regolato dalla Convenzione vigente e dalla impegnativa individuale di ammissione, indicante l'intervento richiesto.

L'inserimento residenziale in forma privata è subordinato all'accoglimento della domanda di ammissione da presentare alla Direzione della RSA, 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 la documentazione sanitaria, il codice fiscale e la carta d'identità e firmare per accettazione il regolamento generale interno.

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. 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) e Comune (per la quota sociale).

➤ Dimissioni

PER OSPITI IN LUNGO DEGENZA

Si richiede, in caso di dimissione anticipata rispetto a quanto pattuito, un adeguato preavviso da

Via Saffi, 11 – 59100 Iolo di Prato (PO)

Tel 0574 730065 / 620031

e-mail: rsasuore@gmail.com PEC: rsaioio@legalmail.com

C.F. 84004710483 – P.IVA 00337050975

parte di Ospite/Parente/Tutore/Amministratore di sostegno/Garante. In mancanza di un accordo per dimissioni dell'ospite, queste saranno comunicate con preavviso di almeno 15 giorni all'ospite e/o al suo rappresentante legale; saranno inoltre comunicate ai Servizi Territoriali competenti.

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.

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.).

2.5 Le Stanze

Le camere da letto sono in totale 39 di cui 34 doppie, 2 triple e 3 singole. Ciascuna stanza dispone di:

- Bagno privato
- Attacco TV e telefono
- Sedia con braccioli
- Scrivania
- Armadio personale
- Letto snodabile antidecubito.

2.6 Gli Spazi Comuni

Servizi comuni

Sono dislocati a tutti i piani e comprendono:

- 2 Sale da pranzo, una al piano terra e una al primo piano
- 5 Salette pluriuso, due al piano terra, due al primo piano e una al secondo piano
- Ingresso con portineria
- Uffici amministrativi e stanze direzionali
- Cucina con magazzino/dispensa (piano terra)
- Lavanderia e stireria (III piano)
- Cappella (piano terra)
- 5 servizi igienici comuni, due al piano terra, due al primo piano, uno al secondo piano, tutti attrezzati per disabili.

Servizi sanitari e riabilitativi

- Ambulatorio medico infermieristico al primo piano
- Stanza per fisioterapia e palestra al piano terra
- Stanza parrucchiera, barbiere e pedicure al secondo piano.

Via Saffi, 11 – 59100 Iolo di Prato (PO)

Tel 0574 730065 / 620031

e-mail: rsasuore@gmail.com PEC: rsaioio@legalmail.com

C.F. 84004710483 – P.IVA 00337050975

2.7 Le Attrezzature Sanitarie

Tutte le attrezzature di nuova acquisizione sono munite di certificazioni di garanzia che corrispondono alle vigenti normative in materia (ad esempio: marchio *CE*, rispondenza a norme *UNI* e/o *ENI*, ecc.) e di schede tecniche e di sicurezza in rispondenza alle norme sulla sicurezza. I criteri in base ai quali le attrezzature e le tecnologie sanitarie sono selezionate e acquistate vogliono garantire il miglior benessere della persona assistita e, contestualmente, fornire supporto all'operatore nell'espletamento delle prestazioni assistenziali.

La dotazione di attrezzature sanitarie risponde ai requisiti posti dalla Regione Toscana per l'esercizio di attività di *RSA*

Le principali attrezzature sanitarie presenti all'interno della Residenza vengono gestite attraverso un preciso programma di manutenzione e utilizzate nel rispetto delle normative di riferimento.

2.8 I Servizi Socio-Sanitari

Coordinamento sanitario e servizio medico

Il servizio medico è effettuato dai medici curanti di ciascun Ospite. Le visite mediche vengono effettuate presso l'ambulatorio della struttura o nelle camere. La loro frequenza è relativa alle necessità degli Ospiti o a controlli programmati.

Il servizio comprende:

- attività di diagnosi, prevenzione, cura e mantenimento
- prescrizioni di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non eseguibili in struttura.

Il servizio notturno, prefestivo e festivo è coperto, per le urgenze, attraverso la guardia medica.

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico consiste in:

- pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico
- tenere ed aggiornare la cartella infermieristica, collaborare con il personale di assistenza in merito alle attività di vita quotidiana degli Ospiti
- applicare il piano di cura predisposto dal medico curante, effettuando una corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche.

Il servizio infermieristico è garantito 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno.

Servizio di assistenza e cura alla persona

Il servizio 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:

- Assistere l'ospite nelle attività di vita quotidiana e nelle relazioni sociali (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;

Via Saffi, 11 – 59100 Iolo di Prato (PO)

Tel 0574 730065 / 620031

e-mail: rsasuore@gmail.com PEC: rsaiolo@legalmail.com

C.F. 84004710483 – P.IVA 00337050975

- 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 all'anno.

Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)

Il servizio è realizzato da terapisti della riabilitazione (fisioterapista) che eseguono, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, interventi rieducativi e riabilitativi, su indicazioni del medico curante o dei medici specialisti (fisiatra), che tendono a prevenire e ritardare la disabilità, nonché, ove possibile, a mantenere e/o rafforzare le capacità e le potenzialità residue dell'Ospite.

Le attività di fisioterapia sono registrate su documentazione personale di ciascun Ospite. Il servizio comprende:

- ✓ riabilitazione neuromotoria
- ✓ rieducazione ortopedica e funzionale
- ✓ cure fisiche e massaggi
- ✓ utilizzo di apparecchi di terapia
- ✓ ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue
- ✓ riabilitazione respiratoria semplice.
- ✓ partecipazione 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 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:

- ✓ attività ricreativo-culturali (lettura e ascolto, attività manipolative di gruppo o individuali, attività ludiche di gruppo, gite, 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...).

Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì secondo un orario prestabilito ed un programma esposto in bacheca.

Via Saffi, 11 – 59100 Iolo di Prato (PO)

Tel 0574 730065 / 620031

e-mail: rsasuore@gmail.com PEC: rsaiolo@legalmail.com

C.F. 84004710483 – P.IVA 00337050975

Servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia ambientale viene coordinato dalla Struttura che si avvale, per le attività di pulizia e sanificazione, della collaborazione di un fornitore qualificato (personale della COOPERATIVA SOCIALE SARAH ONLUS).

Il servizio viene effettuato utilizzando prodotti certificati e specifici per l'utenza della struttura, impiegando attrezzature nel rispetto della normativa vigente.

La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della RSA. 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.

Servizio cucina

I pasti vengono preparati in proprio nella cucina della struttura.

Il menù è approvato dall'Asl. Esiste un manuale di autocontrollo.

Tutti i servizi offerti dalla Struttura, riportati in precedenza da questo documento, sono gestiti in conformità con i requisiti stabiliti dalla L.R. 82/2009 e successive modifiche (Accreditamento Regione Toscana Strutture Socio-Sanitarie).

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 con cadenza mensile.

La rasatura della barba è eseguita giornalmente o al bisogno.

Il servizio di manicure/pedicure prevede una prestazione con cadenza mensile, per ciascun Ospite. Tali servizi vengono effettuati in una stanza ad essi dedicata.

Altri Servizi

La struttura è coperta dal WI-FI in tutte le aree comuni e in quasi tutte le camere. Si garantisce all'utente l'utilizzo gratuito del servizio su richiesta.

La struttura è dotata di postazioni PC, di tablet e cellulari, mediante i quali è possibile fare chiamate e videochiamate, per garantire, in base alle necessità, il collegamento a distanza con i familiari. È quindi possibile per gli Ospiti effettuare *videochat* con parenti e amici.

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 definiti.

ASSISTENZA RELIGIOSA

La RSA "Luisa e Livio Camozzi", essendo un'opera che si ispira per principi e valori alla fede

Via Saffi, 11 – 59100 Iolo di Prato (PO)

Tel 0574 730065 / 620031

e-mail: rsasuore@gmail.com PEC: rsaiolo@legalmail.com

C.F. 84004710483 – P.IVA 00337050975

Cattolica, assicura e favorisce l'assistenza spirituale, di tale fede agli Ospiti che lo desiderano. A tale scopo nella Cappella della RSA 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. 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.

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.

2.9 Organizzazione della RSA

Il **Consiglio Generalizio CON**, che rappresenta la massima responsabilità all'interno della **Congregazione**, dispone che, per l'erogazione dei servizi, la Direzione della RSA si avvalga della seguente struttura organizzativa:

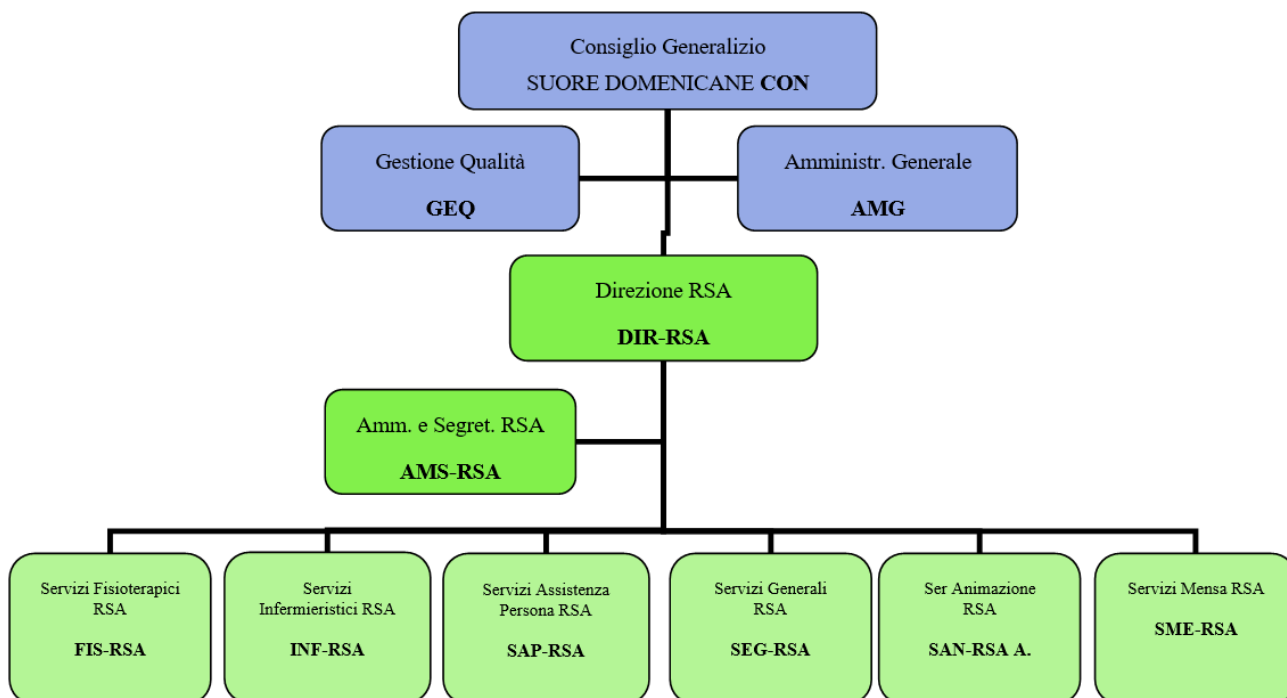
Funzioni in staff alla Direzione

- Amministrazione e Segreteria **AMS-RSA**

Funzioni di primo livello

- Servizi Infermieristici RSA **INF-RSA**
- Servizi Fisioterapici RSA **FIS-RSA**
- Servizi Assistenza Persona RSA **SAP-RSA**
- Servizi Assistenza Generali RSA **SEG-RSA**
- Servizi Animazione RSA **SAN-RSA**
- Servizio Mensa RSA **SME-RSA**

La struttura organizzativa della RSA è rappresentata nel seguente organigramma:



Via Saffi, 11 – 59100 Iolo di Prato (PO)

Tel 0574 730065 / 620031

e-mail: rsasuore@gmail.com PEC: rsaiole@legalmail.com

C.F. 84004710483 – P.IVA 00337050975

2.10 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 di tutto il personale 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.

Presso alcuni servizi possono operare, dopo opportuna e attenta valutazione da parte della Direzione, volontari che desiderano dedicare alcune ore del loro tempo a favore degli anziani e della struttura.

Anche tirocinanti di Università, scuole e corsi di formazione professionale possono, dopo valutazione della Direzione, essere destinati a svolgere il loro periodo di formazione (tirocinio curricolare) presso alcuni dei nostri servizi.

Il personale operativo è poi supportato dall'attività costante di professionisti in campo socio sanitario.

3. GLI OSPITI

3.1. La Comunità Residenziale

Le Residenze Sanitarie Assistite coniugano le esigenze di assistenza sanitaria con le esigenze di assistenza tutelare e residenziale, occupandosi in prevalenza di cura di persone anziane e/o disabili in molti casi non autosufficienti dal punto di vista fisico, mentale e sociale e comunque non più assistibili presso il loro domicilio.

L'assistenza fornita dalla struttura si basa su due concetti fondamentali:

- la personalizzazione degli interventi per ciascun ospite, definiti e verificati attraverso un'attenta pianificazione.
- l'erogazione dei servizi nell'ambito della comunità composta dagli Ospiti della Struttura.

In questo senso, la personalizzazione delle prestazioni che viene garantita a ciascun Ospite si inquadra sempre in una vita di relazioni e di regole di convivenza, che devono esistere per il benessere dell'Ospite stesso.

La buona organizzazione delle attività, dei momenti privati e di socializzazione diventa dunque un aspetto fondamentale della qualità del servizio fornito dalla Residenza. Per questo motivo è stato previsto uno schema di giornata-tipo dell'Ospite, che definisce lo svolgersi delle attività ordinarie nel corso della giornata.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Orario	Attività
06.00-09.00	Sveglia, alzata ospiti, igiene personale
08.30-09.30	Colazione (in sala da pranzo o in camera)
09.30-11.30	Attività del mattino: • animazione • servizio parrucchiera/estetista • interventi sanitari • riabilitazione
12.00-12.45	I Turno Pranzo Piano terra
12.45-13.45	II Turno Pranzo Primo piano
13.45-15.00	Riposo pomeridiano
15.00-18.00	Attività del pomeriggio: • Merenda • animazione • riabilitazione • interventi sanitari • funzioni religiose
18.15-19.00	I Turno Cena piano terra
19.00-19.45	II Turno Cena primo piano
19.45-21.30	Preparazione per la notte
21.30-06.00	Riposo notturno

Via Saffi, 11 – 59100 Iolo di Prato (PO)

Tel 0574 730065 / 620031

e-mail: rsasuore@gmail.com PEC: rsaiolo@legalmail.com

C.F. 84004710483 – P.IVA 00337050975

3.2 Diritti e Doveri degli Utenti

- Diritti

Gli Ospiti e i loro familiari hanno diritto a:

- un'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;
- un'organizzazione dei servizi che risponde a precise regole di qualità;
- una costante valutazione delle caratteristiche dei servizi attraverso indicatori di Qualità, al fine di acquisire elementi utili per il miglioramento dei servizi stessi;
- la 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.
- la possibilità di 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.
- 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;
- Personalizzare la camera assegnata con l'utilizzo di oggetti propri nel rispetto degli altri ospiti e della normativa sulla prevenzione degli incendi.

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. L'accesso alla struttura per le visite è libero, previa prenotazione, tutti i giorni, dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

- 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.
- non fumare in nessun luogo, salvo le apposite zone del giardino .
- consentire al personale di servizio di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;
- non portare alimenti e bevande dall'esterno, previo accordo con la Direzione e conservando il documento d'acquisto ai fini della tracciabilità;
- 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 o a pagamento privato di qualsivoglia natura;
- rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.

Via Saffi, 11 – 59100 Iolo di Prato (PO)

Tel 0574 730065 / 620031

e-mail: rsasuore@gmail.com PEC: rsaiolo@legalmail.com

C.F. 84004710483 – P.IVA 00337050975

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 gli uffici della Residenza eventuali uscite dalla Struttura, qualora il proprio congiunto non sia in grado di farlo autonomamente.
- non portare in struttura alimenti, bevande, medicinali, integratori, etc. che non siano appositamente concordati con la direzione della struttura. Nel caso si concordi con la struttura di poter portare alimenti, bevande, etc... è necessario che tali beni siano accompagnati da apposito scontrino al fine di garantire la tracciabilità. La struttura, nel caso venga portata all'interno, qualsivoglia merce, alimentare o meno, che non sia concordata si riserva il diritto di non accettarla ed eventualmente di disfarsene.

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.

3.3 Gli Indicatori di Qualità

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 RSA.

Gli indicatori previsti dal dispositivo di ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA STRUTTURE SOCIO-SANITARIE vengono monitorati annualmente ed inviati all'ente competente come prescrive la normativa di riferimento.

3.4. 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 e relativi alle cure somministrate	Medico, Servizio Infermieristico	previo Appuntamento
Aspetti sanitari e socio-assistenziali	Direttore della Residenza o Responsabile Servizio di Assistenza e Generali	Durante l'orario di servizio
Aspetti sanitari	Direttore della Residenza o Responsabile Servizio Infermieristico e Fisioterapico	Durante l'orario di servizio
Aspetti legati all'assistenza quotidiana	Direttore della Residenza o Responsabile Servizio di Assistenza e Generali	Durante l'orario di servizio
Aspetti legati alla riabilitazione funzionale e agli ausili	Responsabile Servizio Infermieristico e Fisioterapico	Durante l'orario di servizio

All'interno della Residenza, le informazioni di tipo generale sono divulgate attraverso:

- la bacheca
- circolari scritte

Le informazioni di tipo sanitario vengono fornite direttamente all'Ospite o al Familiare nell'assoluto rispetto della privacy.

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.

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, 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 Reg. UE n. 679 del 2016 e dal D.Lgs. 196/03 così come modificato dal D.L. 101/18.

3.5. Reclami, Lamentele, 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 in via di adozione 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.

In merito alla gestione dei reclami, il sistema qualità prevede i seguenti passi:

1. Analisi e valutazione: analisi preliminare del reclamo da parte del direttore che decide sulla fondatezza o infondatezza del reclamo e, se necessario, contatta il mittente;

Via Saffi, 11 – 59100 Iolo di Prato (PO)

Tel 0574 730065 / 620031

e-mail: rsasuore@gmail.com PEC: rsaioio@legalmail.com

C.F. 84004710483 – P.IVA 00337050975

2. Definizione delle azioni da intraprendere e attuazione delle azioni: assegnazione alla persona competente all'interno della Residenza di gestire le attività inerenti le azioni definite dalla Direzione;
3. Verifica degli esiti delle azioni.

L'impegno rimane comunque quello di risolvere tutti i problemi segnalati/evidenziati nel più breve tempo possibile.

3.6 Determinazione della Retta

Tutti i posti presenti in Struttura sono convenzionati, è comunque prevista la possibilità di inserimenti in forma Privata, ovvero non in Convenzione con l'ASL di appartenenza.

La retta è composta di due parti:

1. Quota Sociale;
2. Quota Sanitaria.

La retta può essere pagata:

- ✓ tramite assegno bancario
- ✓ tramite bonifico bancario/postale
- ✓ con disposizione di addebito automatico, RID (previa autorizzazione all'Istituto di Credito)
- ✓ POS, carta di credito/debito

Ospiti Convenzione ASL:

Per le prestazioni di cui alla Convenzione con l'Azienda *USL*, la Residenza percepisce una retta giornaliera omnicomprensiva, formata dalla quota di parte sanitaria, determinata dalla Regione Toscana e dalla quota di parte sociale, di cui al contratto di convenzione vigente.

La quota sanitaria viene erogata alla *RSA* direttamente dall'Azienda *USL*.

La quota sociale, di cui l'Azienda *USL* è competente per delega dei Comuni a cui vanno a carico eventuali oneri derivati, viene individuata, secondo i criteri stabiliti dall'Azienda stessa in base alla situazione reddituale/patrimoniale dell'Ospite. Qualora, infatti, il reddito dell'Ospite (sulla base della documentazione *ISEE* del nucleo Familiare dello stesso) sia sufficiente alla copertura totale della quota sociale non sarà necessario l'intervento in compartecipazione da parte dell'ente preposto. Tali calcoli sono comunque effettuati inderogabilmente dall'ente preposto: SDS/ASL/comuni.

La quota sociale viene, pertanto, stabilita come:

- a completo carico dell'ente preposto.
- in compartecipazione fra l'ente preposto e Ospite/Familiari tenuti per legge,
- a completo carico Ospite/Familiari tenuti per legge.

La modalità scelta dall'ente preposto viene riportata sull'impegnativa al pagamento. La quota di cui sopra è aggiornata annualmente con atto dell'ente preposto, sulla base della variazione dell'indice */ISTAT* e può, eventualmente, essere aggiornata, anche in seguito agli accordi tra le strutture e gli enti preposti. Le eventuali differenze integrative, concordate tra le strutture e gli enti preposti, saranno a carico dell'ospite/familiare, per la differenza tra la parte concordata con l'ente preposto e il nuovo totale.

Ospiti Privati:

La retta giornaliera degli Ospiti privati, non inseriti dall'ASL è determinata in relazione allo stato di autosufficienza o non autosufficienza dell'Ospite, in ottemperanza alla Convenzione stipulata con la *ASL* di riferimento, e valutato dalla Residenza con procedura ripresa dalla normativa vigente della Regione Toscana.

In caso che le condizioni di salute dell'Ospite comportino la revisione della predetta valutazione, la retta può subire variazioni in relazione ai cambiamenti delle condizioni di salute dell'Ospite pur rispettando quanto previsto dagli accordi con la ASL.

La retta corrisposta dagli Ospiti/Familiari tenuti per legge inseriti in forma privata è generalmente la stessa retta giornaliera che l'ASL corrisponde alla RSA per le prestazioni oggetto della vigente Convenzione per il ricovero residenziale di anziani e, pertanto, prevede la quota di parte sociale congiuntamente alla quota sanitaria, in caso di non autosufficienza dell'Ospite. La retta può subire variazioni a insindacabile decisione della struttura per emergenze sanitarie o economiche.

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, nonché eventuali atti modificativi o innovativi della Convenzione con l'ASL.

Esclusioni dalla retta:

La retta non comprende il costo dei medicinali non dispensati dal SSN, 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 in forma anticipata entro il 10 di ogni mese.

AGGIORNAMENTO

Ultimo aggiornamento 15 luglio 2025.

STAFF DIRETTIVO

Suor Paola: Rappresentante Legale

Suor Marinella: Responsabile generalizia delle suore della struttura

Suor Pierina: Amministrazione

Suor Helen: Responsabile infermieristica

Vladimiro D'Agostino: Direzione struttura

CONTATTI

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

- Telefono: 0574/730065 - 0574/620031
- e-mail segreteria: rsasuore@gmail.com
Direzione: vladidj@coopsarah.it
- PEC: rsaiolo@legalmail.it
- oppure scrivere a: RSA “Luisa e Livio Camozzi”
Via Saffi, 11 - 59100 IOLO di PRATO (PO)

Approvato dal Consiglio Generalizio della Congregazione in data 15 luglio 2025.