

ISTITUTO MINIME SUORE DEL SACRO CUORE

CARTA DEI SERVIZI



RSA SAN GIUSEPPE

Via Don Gino Gamannossi, 2
SAN CASCIANO IN VAL DI PESA (FI)

Contatti

Tel. 055.820026 – fax 055.8294170
e-mail rsa@casadiripososangiuseppe.com



INDICE

PREMESSA	3
PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA	3
LA STRUTTURA	3
LE PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONI.....	4
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	5
POLITICHE GENERALI.....	5
PROMOZIONE CURA DELLA RELAZIONE	6
CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI	6
LA GIORNATA TIPO DELLA CASA DI RIPOSO	7
L'ACCOGLIENZA DEL NUOVO OSPITE.....	8
LA PRESA IN CARICO.....	9
FASI DELL'ACCOGLIENZA	10
DIMISSIONI.....	10
SERVIZI GENERALI	11
SERVIZI SOCIO-SANITARI ALLA PERSONA	13
ASSISTENZA SPIRITUALE	17
VERIFICA DEL SERVIZIO OFFERTO	18
ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE.....	19
STRUMENTI DI TUTELA DELL' UTENZA E DEL PERSONALE OPERANTE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA.....	20
LA PERSONA ANZIANA ED I SUOI DIRITTI.....	20
REQUISITI DI ACCESSO E DOCUMENTAZIONE	21
LA RETTA	22
COME OTTENERE INFORMAZIONI.....	22
RECLAMI, LAMENTELE, SUGGERIMENTI	23
CONTATTI.....	23



PREMESSA

FUNZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI: La Carta dei Servizi nasce con la volontà di offrire al lettore informazioni utili alla scelta consapevole del percorso assistenziale dell'anziano all'interno di una Residenza.

Tutte le informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, le finalità dell'assistenza che la nostra residenza garantisce nel servizio alle persone anziane nostre ospiti e i principi etici e professionali cui la Residenza si attiene, come la centralità della persona, la promozione della vita, il sostegno alla persona malata e il sollievo alla famiglia, il valore dell'esperienza in comunità sono rintracciabili all'interno di questa Carta dei Servizi.

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

La RSA Casa di Riposo "San Giuseppe" di San Casciano Val di Pesa fa parte delle opere dell'Istituto Minime Suore del Sacro Cuore che ha sede legale in Poggio a Caiano (PO).

La RSA Casa di Riposo San Giuseppe è una Residenza Sanitaria Assistenziale, convenzionata con ASL Toscana Centro, che accoglie 60 ospiti anziani autosufficienti e non autosufficienti, sia donne che uomini ed anche, ove è possibile, coppie di sposi.

Le camere, nei vari reparti, sono a 2, 3 o 4 letti. I servizi igienici sono attigui alle varie camere. Per situazione particolari sono disponibili n. 4 camere singole.

La RSA si trova alla periferia nord dell'abitato di San Casciano ed è raggiungibile anche con i mezzi pubblici ([AUTOLINEE TOSCANE](#) – linea Firenze/Siena).

Il Direttore, responsabile dell'Istituto per la RSA, è presente tutti i giorni feriali e festivi.

L'ufficio amministrativo è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 – 12 e dalle 17 – 19; il sabato solo al mattino dalle 9 – 12.

È possibile effettuare la visita guidata della Casa di Riposo, previo accordo con la Responsabile.

LA STRUTTURA

L'edificio della Casa si sviluppa in senso orizzontale ed è composto da un sottosuolo, piano terreno e primo ed è suddiviso in tre reparti tra uomini e donne. Nel sottosuolo sono collocati i seguenti servizi: guardaroba, cucine, palestra. Al

piano terreno sono allocati l'area amministrativa e parte dell'area residenziale degli ospiti: uffici – ambulatorio medico – terapia occupazionale – animazione – soggiorni e sala pranzo.

Al piano primo è allocata la restante area residenziale composta da tre nuclei abitativi con capacità ricettiva rispettivamente di 17, 26 e 17 posti letto, adeguati ed articolati spazi di soggiorno e sale da pranzo.

La Cappella interna è situata al piano terreno ed è condivisa con la Comunità delle religiose.

È fruibile dagli ospiti un ampio giardino antistante all'edificio.



LE PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONI

Ogni fase del processo di accoglienza prevede azioni specifiche che possono essere così sintetizzate.

La prima fase prevede il colloquio e la compilazione della domanda di ammissione da parte della persona anziana. Nel caso in cui la persona anziana sia impedita a firmare il modulo, questo verrà controfirmato dai familiari o da chi ne assume la responsabilità.

È questa la fase in cui raccogliere il più possibile notizie dettagliate del nuovo ospite (attitudini, risorse proprie ed esterne, legami, eventuali problemi relazionali con i familiari, abitudini di vita) e verificare il suo coinvolgimento rispetto alle scelte per il futuro.

La RSA Casa di Riposo offre un servizio a chi non è più in grado di rimanere nel suo contesto familiare, dopo che siano state attuate tutte le forme di intervento domiciliare o diurne alternative al ricovero.



Una volta confermata l'ammissione, si prevede la messa in comune delle informazioni che permettono all'equipe socio-sanitaria di formulare un progetto assistenziale personalizzato. Tale progetto prevede il coinvolgimento diretto degli operatori (M.M.G – Geriatra – T.D.R. - I.P. - Op. Assistenza).

Per favorire il più possibile un rapido adattamento dell'anziano a questa nuova dimensione è importante la presenza assidua e costante dei familiari e degli amici.

Le attività della vita quotidiana sono svolte secondo le modalità operative della vita comunitaria e delle indicazioni del Piano assistenziale individuale.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

• OBIETTIVI

Gli obiettivi generali sono sintetizzati nella cura e il mantenimento delle capacità residue degli atti quotidiani di vita degli anziani residenti, nonché, ove possibile, al recupero parziale e/o totale degli stessi, attraverso percorsi individuali specifici da ricercare con l'equipe socio-sanitaria e la famiglia di appartenenza. Ove possibile la struttura favorisce e stimola i rapporti con la famiglia consentendo agli ospiti uscite con i familiari e rientri in famiglia.

La direzione e l'equipe socio-sanitaria organizzano giornate di animazione alle quali sono invitate anche le famiglie, allo scopo di favorire il contatto continuo tra gli ospiti e i loro congiunti.

All'interno della struttura opera anche il volontariato locale che si occupa, concordando con la direzione e il servizio di animazione, di promuovere interventi ricreativi specifici (uso della carta, creazioni di stoffa etc) e interventi ricreativi di gruppo (tombola, uscite al mercato, musei, gite, canti, feste).

POLITICHE GENERALI

L'R.S.A. assiste, e si prende cura a 360 gradi dell'anziano collaborando con la famiglia di origine (o con il rappresentante legale) e condividendo con essa la costruzione e la responsabilità di un percorso di assistenza e di accoglienza nei confronti dell'ospite.

In particolare la R.S.A. accoglie e si confronta con i diversi bisogni che l'ospite esprime comunemente in ambito familiare e domestico e risponde in un contesto comunitario alle varie esigenze cercando di offrire attività ed interventi che



promuovano il benessere fisico, psichico, affettivo e relazionale della persona stessa.

La cura della persona e quindi la sua presa in carico è globale nell'arco delle 24 ore e per tutti i giorni dell'anno. Per questo motivo coloro che operano all'interno dell'R.S.A. interagiscono secondo modalità di confronto e collaborazione con tutte le figure professionali dei vari servizi che durante la giornata si occupano dell'ospite siano esse operanti all'interno della struttura così come all'interno dei servizi del territorio o della comunità.

L'R.S.A. si impegna in un cammino graduale di crescita della professionalità e dello sviluppo delle risorse umane delle persone che vi operano per garantire agli ospiti la migliore qualità di vita possibile

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.

CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

Il servizio che la struttura offre è rivolto agli anziani che, per motivi sanitari o sociali, non possono più essere gestiti al proprio domicilio. I ricoveri possono rivestire carattere di urgenza e con un tempo di soggiorno stabilito, oppure possono rivestire carattere di residenzialità a tempo indefinito.

Al fine di rendere la prestazione offerta il più rispondente possibile alle richieste di assistenza dell'anziano nostro ospite, la struttura è in grado di modificare i tempi e i modi stessi di erogazione del servizio, tramite il personale che opera al suo interno, rispettando comunque le regole e le abitudini comunitarie. L'ospite



diventa quindi "abitante" della "casa" e come tale riveste il ruolo principale nelle scelte di vita della "famiglia" formata dall'insieme di tutti gli ospiti e del personale.

Le finalità perseguite sono il mantenimento e o il recupero delle capacità individuali a svolgere gli atti quotidiani della vita in ambiente comunitario protetto, avvalendosi di personale specializzato e, dove possibile, coadiuvati dalla famiglia che svolge un ruolo importante all'interno del percorso assistenziale.

GLI OBIETTIVI SPECIFICI

Il percorso assistenziale ha inizio prima che l'ospite entri di fatto all'interno della Struttura, tramite l'insieme delle notizie rilevate al primo colloquio con i familiari e/o l'ospite stesso, attraverso la documentazione inviata preventivamente dai Servizi Sociali e dalla valutazione sanitaria redatta dal medico di medicina generale.

A questo primo momento di conoscenza e valutazione segue l'ingresso dell'ospite in struttura con un periodo di conoscenza reciproca e di verifica dei reali bisogni di cura e di assistenza, delle abitudini di vita e della sua capacità di adeguamento.

All'ingresso il personale, ogni funzione per le proprie competenze, compila le schede valutative e programmatiche inserendo i dati conosciuti e avviando quindi il servizio. Dopo un periodo variabile di 2- 4 settimane tutte le figure professionali coinvolte nell'assistenza e nel progetto di cura si riuniscono condividendo il percorso futuro di assistenza prefissando obiettivi a breve scadenza rivalutabili ogni 6 mesi circa. Questi momenti di valutazione vengono, quando possibile, condivisi con il medico di medicina generale e con la famiglia dell'ospite con la finalità di erogare un servizio il più possibile personalizzato e gradito.

LA GIORNATA TIPO DELLA CASA DI RIPOSO

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.



ORE	ATTIVITÀ
07.00-09.30	Risveglio, cura e igiene della persona, colazione
09.30-12,00	Attività ricreative e fisioterapiche di gruppo e singole, uscite organizzate, visite mediche, assistenza religiosa, socializzazione.
12,00-13.00	Pranzo comunitario.
13.00-14.00	Riposo pomeridiano.
14.00-18.00	Attività ricreative e fisioterapiche di gruppo e singole, uscite organizzate, visite mediche, assistenza religiosa, socializzazione Merenda
18,00-19.00	Cena comunitaria.
19.00-20.00	Inizio messa a letto per i non-autosufficienti mentre chi lo desidera può trattenersi nei saloni o nella propria camera a leggere o a guardare la TV.

Le risorse della struttura sono commisurate alle reali esigenze di cura e sostegno degli ospiti e sono fruibili completamente dagli stessi grazie all'abbattimento di ogni barriera architettonica.

La struttura mette a disposizione degli ospiti e dei professionisti che operano al suo interno i seguenti locali con le relative attrezzature:

- Medicheria e infermeria
- palestra
- cucina interna
- sale polivalenti per le attività di animazione e ricreative
- lavanderia interna
- giardino attrezzato

L'ACCOGLIENZA DEL NUOVO OSPITE

Nella RSA vengono valutate le richieste di ammissione in base ai criteri del "bisogno" e dell'urgenza, sia delle persone che fanno tale richiesta che dei loro



familiari.

Sono richieste informazioni precise e dettagliate, non solo sulla salute psico-fisica della persona anziana che chiede ospitalità, ma anche sul suo ambiente di provenienza.

La domanda di ingresso (disponibile presso l'ufficio amministrativo), insieme alla visita medica del consulente geriatrico, permette alla Direzione della Struttura di valutare il grado di autosufficienza ed i bisogni assistenziali.

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).

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 dalla Responsabile della struttura, dall'Infermiere in turno, da un addetto all'assistenza alla persona, dal fisioterapista e dall'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.



FASI DELL'ACCOGLIENZA

LA PRESA DI CONTATTO

Per fornire informazioni generiche sulla Struttura e sugli ospiti è presente un addetto al centralino ed alla portineria tutti i giorni dalle 8,00 alle 17, 00

Avviene poi un primo colloquio e la verifica dei requisiti, seguito dalla compilazione della domanda di ammissione per poi essere inseriti nella lista d'attesa.

LA CONOSCENZA

Il colloquio con l'ospite e la famiglia

Eventuale raccolta di ulteriori informazioni sanitarie e socializzazione

Visita guidata alla struttura e presentazione delle attività

Valutazione da parte della Direzione e del Coordinatore Sanitario

La conferma dell'ammissione

L'AMMISSIONE

L'accoglienza

La messa in comune delle informazioni

L'osservazione

Scelta del M.M.G. in assistenza programmata

LA PRESA IN CARICO

Il coinvolgimento degli operatori di riferimento

La predisposizione del piano assistenziale individualizzato

La sua attuazione e verifica.

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.

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta una penale corrispondente



all'importo della intera retta giornaliera (differenziata fra ospiti autosufficienti e non autosufficienti) 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.).

SERVIZI GENERALI

Di seguito si trovano descritte, in modo sintetico, le risorse professionali utilizzate nella struttura e le forme di coinvolgimento nel processo di cura e assistenza dell'ospite.

DIREZIONE

Il Direttore della RSA svolge l'attività direttiva avvalendosi anche degli Organi superiori dell'Istituto. Ha il compito di coordinare, dirigere e controllare tutta l'attività inerente alla gestione della Casa di Riposo. A lui fa capo tutto il personale laico.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo è svolto da un ufficio apposito collocato al piano terreno il quale, secondo le necessità si avvale di collaboratori interni ed esterni, oltre che degli uffici centrali della Casa Madre dell'Istituto.

SERVIZIO GESTIONE DEL PERSONALE

Questo servizio cura gli aspetti organizzativi e di gestione delle risorse umane, per garantire maggior qualità di prestazioni alle persone anziane.

SERVIZIO PASTI



Il servizio di cucina garantisce la preparazione quotidiana degli alimenti, che verranno distribuiti durante i pasti. Appositi carrelli termici permettono di mantenere i cibi nelle giuste temperature, evitando il contatto con agenti esterni. Il servizio di cucina è controllato attraverso il sistema Haccp ed è gestito in appalto da terzi soggetti.

Su indicazioni dei medici di MMG che seguono costantemente gli ospiti, le infermiere segnalano eventuali prescrizioni dietetiche, tenendo presente le necessità degli ospiti e le indicazioni del piano assistenziale individualizzato.

Alle persone anziane è data l'opportunità di poter scegliere altri tipi di alimenti o di bevande rispetto al menù esposto nei vari reparti.

SERVIZIO DI PULIZIA

Al personale interno viene affidata la pulizia di tutti gli spazi della Casa e di quanto è di stretta pertinenza e vicinanza all'anziano (letto, comodino, armadio, tavolo,); questo garantisce una maggiore presenza del personale ausiliario vicino alle persone anziane, favorendo l'attenzione all'aspetto relazionale.

SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

La casa si occupa di tutti i servizi di lavanderia e guardaroba, ad eccezione della biancheria dei letti che viene affidata ad una ditta esterna.

SERVIZIO PARRUCCHIERE/BARBIERE – PEDICURE/MANICURE

All'interno della casa è garantito il servizio per la cura della persona e il taglio dei capelli, i costi del servizio sono inclusi nella retta. Su richiesta è disponibile un parrucchiere, a costi concordati, a carico dell'ospite per acconciature e servizi particolari.

Per ogni figura professionale è garantito il rispetto dei contratti collettivi nazionali e decentrati e la regolarità contributiva, previdenziale e assicurativa relativa ai rapporti di lavoro dipendente e assimilati.

All'interno della struttura è presente il Comitato di Partecipazione, organo rappresentativo degli ospiti, formato dagli stessi, dai loro familiari e amici. Questa forma di coinvolgimento nelle scelte della vita comunitaria della struttura è uno strumento importante per la crescita e il miglioramento continuo del servizio, nonché una forma di valutazione del servizio stesso. Un'altra forma di valutazione del servizio è data dalla compilazione della scheda di gradimento da parte dell'ospite e dei suoi familiari, scheda che viene allegata alla presente Carta dei Servizi.



WI-FI ZONE E COLLEGAMENTI

Le Strutture sono dotate 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.

SERVIZI SOCIO-SANITARI ALLA PERSONA

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.

Questo servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone anziane affidate alle nostre cure, avvalendosi di tutti i mezzi possibili del campo medico-scientifico.

Le funzioni del servizio si riassumono nella:

- Valutazione delle condizioni di salute psicofisica dell'anziano all'ingresso
- Attenzione generale alla prevenzione dei potenziali problemi sanitari degli ospiti, mediante verifica delle condizioni igieniche – ambientali e personali, dell'alimentazione, del comportamento e dell'igiene di vita
- Verifica delle condizioni clinico – sanitarie degli ospiti mediante visite mediche programmate e/o urgenti
- Consulti eventuali con medici specialisti
- Ricorso ad indagini diagnostiche cliniche o strumentali
- Prescrizione delle cure e scelte delle terapie più appropriate
- Eventuale ricorso a ricoveri in ambito ospedaliero
- Prevenzione dei rischi legati all'ospedalizzazione
- Mantenimento dello stato di salute psicofisica per quanto singolarmente possibile, potenziando ogni capacità residua.
- Revisione critica dei benefici delle cure mediche sulla base di un giudizio



etico clinico

- Attuazione delle indicazioni assistenziali personalizzate
- Tenuta e gestione dei fascicoli sanitari degli ospiti.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è svolto da Infermieri Professionali 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.

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. 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:

- 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.

SERVIZIO D'ANIMAZIONE

Il servizio d'animazione costituisce punto forte di riferimento per la vita psicologica, relazionale ed affettiva delle persone ospitate e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori per continuare a dare significato e dignità alla vita dell'anziano.

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, 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;

Attuato mediante molteplici proposte di attività: musicoterapia – lavori manuali e terapia occupazionale – gite organizzate – orientamento cognitivo), permette



all'ospite di riappropriarsi di momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, da valorizzare le proprie capacità manuali, sociali e relazionali.

SERVIZIO RIABILITATIVO

Tale servizio comprende quello di fisioterapia e di terapia occupazionale.

Il servizio è svolto a seguito di valutazioni multidisciplinari periodiche sotto la responsabilità del consulente geriatrico e della fisioterapista e si confronta con le attività di animazione per una presa in carico globale dell'ospite.

Il servizio di fisioterapia consiste nel provvedere a interventi specifici e mirati per la prevenzione, cura, la riabilitazione, il mantenimento delle capacità motorie e funzionali delle persone anziane ospiti della casa. Propone inoltre l'adozione di protesi o ausili, addestrandone le persone all'uso e verificandone l'efficacia e la funzionalità. Collabora con il servizio di Terapia Occupazionale che affronta gli aspetti più legati al coinvolgimento personale dell'ospite. Il servizio di FISIOTERAPIA, di TERAPIA OCCUPAZIONALE e di ANIMAZIONE favorisce l'espressione della personalità di ogni anziano nelle sue dimensioni: affettiva, cognitiva e motoria.

Propone attività specifiche per il mantenimento e la stimolazione delle capacità relazionali, mnemoniche, di orientamento spazio-temporale e funzionali della persona anziana. Si attua attraverso interventi individuali e di piccolo gruppo in un contesto accogliente, piacevole e ludico, tanto quanto lo consente il rispetto della condizione dell'anziano.

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 Ospite;
- 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.

ASSISTENZA SPIRITUALE

Nella nostra Casa il servizio religioso e di animazione della vita spirituale è caratteristica principale della propria missione e si propone come obiettivo la crescita nella fede mediante il servizio ed il coinvolgimento diretto con le necessità degli ospiti, le espressioni di culto e di preghiera proprie della vita comunitaria.

È un servizio che vuole aiutare la persona anziana a vivere con serenità e con dignità questo periodo della vita.

Si caratterizza per atteggiamenti di ascolto, di vicinanza, di dialogo e di attenzione alle problematiche delle persone in condizioni di grave sofferenza fisica, psichica e relazionale, di attenzione ai loro bisogni ed esigenze spirituali e di fede. L'accompagnamento nella vita di fede è affidato prevalentemente alle religiose della casa, che sono costantemente presenti e disponibili per l'ascolto, il dialogo e l'affronto delle necessità quotidiane.

Talvolta vengono programmati incontri di formazione spirituale.

Nessuno che non lo voglia sarà in alcun modo obbligato a partecipare alle celebrazioni religiose.

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



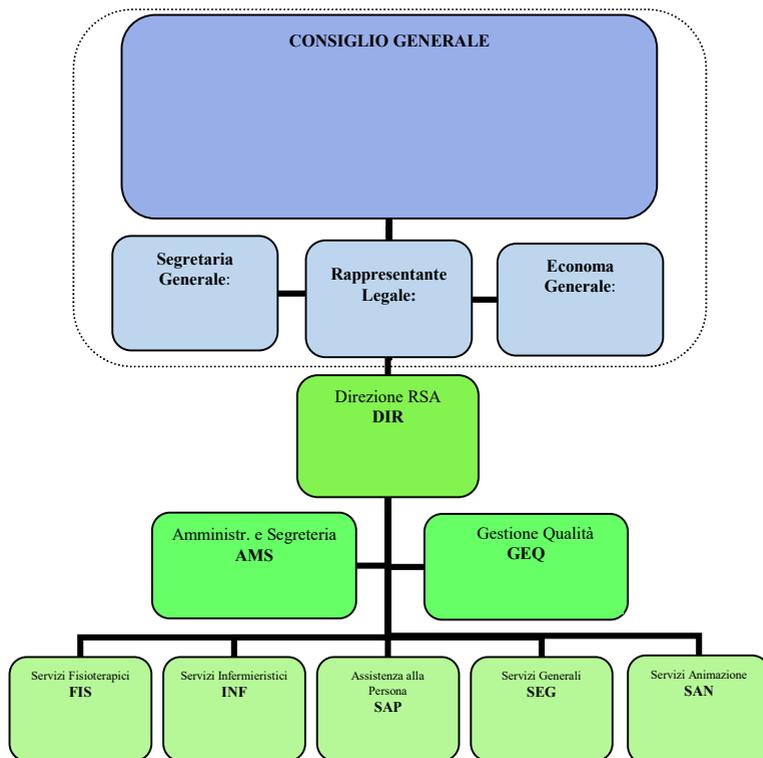
VERIFICA DEL SERVIZIO OFFERTO

Oltre che garantito dagli standard di autorizzazione al funzionamento e di convenzione con l'Azienda Sanitaria, il servizio offerto è oggetto di periodica verifica degli obiettivi e dei requisiti dell'accreditamento Socio-Sanitario della Regione Toscana.

Viene inoltre monitorato attraverso colloqui tra i responsabili della casa e gli ospiti e/o loro familiari, attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori, dei familiari attraverso il Comitato di Rappresentanza e di tutti coloro che contribuiscono con i loro suggerimenti alla crescita della Comunità.

Ad ogni segnalazione scritta viene data risposta da parte della Direzione.

ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE



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 e alle procedure del sistema organizzativo vigente, 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.

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 a familiari. Il Questionario di gradimento, compilato (anche in forma anonima) e datato, può essere consegnata alla direzione o inserita nell'apposito contenitore posto all'ingresso della struttura. Le risposte ai questionari di gradimento vengono valutate e condivise alle riunioni del comitato di partecipazione degli ospiti e dei familiari.

Discorso analogo viene fatto per le figure professionali operanti all'interno della struttura. I risultati di tale questionario vengono poi analizzati e confrontati nelle riunioni mensili 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.

LA PERSONA ANZIANA ED I SUOI DIRITTI

La persona anziana che viene accolta porta con sé una propria ed unica esperienza di vita con i suoi valori, le sue attitudini ed i suoi desideri ed una combinazione specifica di bisogni fisici e psichici.

La nostra Struttura assicura che a tutte le persone anziane sia concesso il diritto ad una esistenza dignitosa, al rispetto, alla autodeterminazione, al pieno riconoscimento della propria individualità, a cure e ad una assistenza fatta con scrupolo e rispetto della privacy, a comunicare con la realtà esterna e a relazionarsi con essa.

Tutta la comunità ha il dovere di promuovere e di proteggere i diritti delle persone anziane che accoglie al fine di assicurare loro una migliore qualità di vita.

Sarà quindi necessario tenere in considerazione alcuni aspetti:

- la autodeterminazione e la partecipazione nello scegliere il proprio ciclo di attività giornaliere; il tipo di assistenza appropriata e personalizzata; il



- livello di interazione con la struttura; l'accoglienza delle preferenze o dei bisogni nel rispetto della propria sicurezza e salute;
- la partecipazione ed integrazione nella vita di comunità con particolare attenzione alla famiglia di origine, che pur vivendo all'esterno del centro deve continuamente sentirsi coinvolta;
 - servizi adeguati a rispondere ai bisogni di benessere psico-sociale, sia nell'instaurare, mantenere e sviluppare i rapporti all'interno del centro, sia all'esterno di esso ed in primo luogo con la famiglia e con l'ambiente di vita precedente la venuta nella Casa;
 - un ambiente che sia sicuro, confortevole, familiare che permetta alla persona anziana di utilizzare, nel limite del possibile, i propri oggetti personali;
 - l'opportunità di svolgere piccoli lavori ed un'attività utile; favorire il libero accesso ai mezzi d'informazione e di divulgazione di notizie; la facoltà di esercitare un'attività culturale creatrice e la possibilità di trasmettere alle generazioni future la propria esperienza di vita ed il proprio ingegno tramite la redazione di un giornalino interno;
 - esprimere la libertà di formarsi una propria opinione e di comunicarla; la libertà di vivere una sua interiorità spirituale e di praticare il proprio credo religioso.

REQUISITI DI ACCESSO E DOCUMENTAZIONE

Al momento dell'ingresso l'ospite o i familiari debbono consegnare la seguente documentazione:

- questionario medico attestante la patologia in atto
- certificato medico attestante le cure farmacologiche e gli orari delle stesse
- carta di identità
- tessera sanitaria
- attestato di invalidità
- esenzione dal ticket
- cartella clinica e/o eventuali referti medici dei 6 mesi antecedenti il ricovero.



L'Ente pubblico invia alla direzione della struttura la Valutazione Multidisciplinare contenente, in sintesi, tutte le informazioni relative all'ospite e alla sua famiglia e l'impegnativa ASL con la determinazione delle quote stabilite compresa la quota da corrispondere alla struttura.

Al momento del ricovero presso la struttura viene consegnato il Regolamento Interno, allegato alla presente Carta dei Servizi, e viene consegnata e firmata per presa visione l'informativa sul trattamento dei dati sensibili come da normativa sulla Privacy.

LA RETTA

La retta è comprensiva di tutti i servizi descritti. Essa viene differenziata a secondo del grado di auto e non autosufficienza. La retta dell'ospite non autosufficiente è suddivisa in quota sociale e quota sanitaria.

COME OTTENERE INFORMAZIONI

Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che l'Ospite si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico. La tabella seguente fornisce indicazioni in merito.

<i>QUALI INFORMAZIONI</i>	<i>A CHI CHIEDERE</i>	<i>QUANDO CHIEDERE</i>
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 presente in tutte le sedi operative.

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 Regolamento UE 679/2016.

RECLAMI, LAMENDELE, 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.

CONTATTI

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

- Telefono: 055/820026
- e-mail: rsa@casadiripososangiuseppe.com
- oppure scrivere a: CASA DI RIPOSO SAN GIUSEPPE

Via Don Gamannossi, 2 50026 San Casciano in Val di Pesa (FI)

Per qualsiasi informazione è possibile rivolgersi alla Direzione negli orari d'ufficio: 9 – 12 e 17 – 19 dal lunedì al venerdì e dalle 9 – 12 il sabato.

Approvato in data:

01/02/2024

