

PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO

CARTA DEI SERVIZI

Indice

1. INTRODUZIONE.....	2
1.1. Le Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.).....	2
1.2. La Carta dei Servizi.....	2
2. LA RESIDENZA.....	3
2.1. La Storia, la Missione, i Principi Fondamentali.....	3
2.2. Disponibilità di posti.....	5
2.3. Come si entra nella Residenza.....	5
2.4. Le Stanze.....	5
2.5. Gli Spazi Comuni.....	6
2.6. Le Attrezzature Sanitarie.....	6
2.7. I Servizi Socio-Sanitari.....	6
2.8. Organizzazione della Residenza Sanitaria Assistenziale.....	9
2.9. Il Personale.....	11
3. GLI OSPITI.....	12
3.1. La Comunità Residenziale.....	12
3.2. Le Garanzie per l'Ospite.....	13
3.3. Gli Indicatori di Qualità.....	13
3.4. Come Ottenere Informazioni.....	15
3.5. Reclami, Lamentele, Suggerimenti.....	15
3.6. I Doveri degli Ospiti.....	16
3.7. Determinazione della Retta.....	17

PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO

1. INTRODUZIONE

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

L'attività di Casa di Riposo è disciplinata dalla normativa nazionale, regionale e locale con riferimento alle Residenze Sanitarie Assistenziali.

La "Residenza Sanitaria Assistenziale" (R.S.A.) è una struttura nella quale, in forma residenziale e semi-residenziale, sono erogate prestazioni socio-assistenziali e ad integrazione socio-sanitaria.

Essa risponde a bisogni, che richiedono trattamenti continui, di anziani autosufficienti e non autosufficienti, nonché di persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche.

Le R.S.A. 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 R.S.A. sono anziani e/o disabili autosufficienti, non autosufficienti con limitazioni di autonomia di qualsiasi genere (fisiche, mentali e sociali).

Per venire incontro a questi bisogni, la Casa di Riposo **PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI** eroga i seguenti servizi:

- ospitalità residenziale e semiresidenziale;
- 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.

1.2. *La Carta dei Servizi*

L'obiettivo primario della Carta dei Servizi è quello di presentare la Residenza con riferimento alle caratteristiche infrastrutturali, alle disponibilità di ricezione, ai servizi offerti ed agli standard di qualità assicurati.

I livelli di qualità garantiti sono monitorati internamente e rivisti periodicamente. Alcuni di essi (quali ad esempio: gli aspetti umani e di relazione, la qualità percepita dei servizi, ecc.) vengono misurati attraverso il giudizio diretto degli Utenti (rilevazione della soddisfazione degli Utenti).

Nella formulazione dei contenuti della Carta dei Servizi è stato adottato il concetto di "Utenza allargata". Sono infatti considerati Utenti delle Residenze Sanitarie Assistenziali non solo gli Ospiti che vi risiedono (chiamati Ospiti), ma anche i loro familiari.

La Carta dei Servizi vuole anche rappresentare uno strumento di comunicazione tra gli operatori della residenza e i propri Utenti. In questo senso è stata pensata per essere uno strumento dinamico, che viene verificato annualmente rispetto al mantenimento degli standard di qualità dichiarati, ivi compreso il giudizio degli Utenti, ed all'aggiornamento dei nuovi obiettivi che si intendono perseguire.

PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO

2. LA RESIDENZA

2.1. *La Storia, la Missione, i Principi Fondamentali*

STORIA

La Casa di Riposo PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI fu fondata nel 1934 dalle Monache del Monastero Domenicano di S. Vincenzo e da Monsignor Eugenio Fantaccini per accogliere anziane della città che non potevano vivere da sole nella propria abitazione.

IL PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI è una attività del MONASTERO DOMENICANO DI S. VINCENZO, con sede in Prato via S. Vincenzo 9, Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con Regio Decreto dato in Roma il 4 aprile 1940 ed iscritto al n. 39 del Registro delle persone giuridiche tenuto dalla Prefettura di Prato.

IL PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI ha sede e svolge la propria attività in Prato via S. Vincenzo 39.

Fin dalle origini le religiose, i dirigenti, gli operatori ed i collaboratori hanno curato l'accoglienza e la cura delle persone ospiti, con professionalità e nel rispetto dei principi etici e deontologici propri dell'attività, con lo spirito di servizio ai bisognosi nella visione cristiana della persona.

Nel corso degli anni i locali contigui al Monastero e l'organico del personale sono stati adeguati alle vigenti normative per l'esercizio dell'attività, fino ad ottenere le richieste autorizzazioni al funzionamento.

La casa di riposo ha una consolidata tradizione di ospitalità di persone inserite dagli organismi pubblici di assistenza ed è convenzionata con l'Azienda USL di Prato dal 1993.

MISSIONE

“Quanti trovano comprensione e conforto in persone anziane, sole o ammalate, ma capaci di infondere coraggio mediante il consiglio amorevole, la silenziosa preghiera, la testimonianza della sofferenza accolta con paziente abbandono! Proprio mentre vengono meno le energie e si riducono le capacità operative, questi nostri fratelli e sorelle diventano più preziosi nel disegno misterioso della Provvidenza ... A mano a mano che, con l'allungamento medio della vita, la fascia degli anziani cresce, diventerà sempre più urgente promuovere questa cultura di una anzianità accolta e valorizzata, non relegata ai margini.”

Le parole del Santo Padre Giovanni Paolo II ben riassumono il compito del **PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI**, che trova nelle seguenti linee comportamentali gli obiettivi primari dell'agire quotidiano:

- stare vicini alle persone anziane e andare incontro alle loro attese di ordine umano, socio sanitario, culturale e spirituale;
- aiutare le persone anziane a superare atteggiamenti di indifferenza, sfiducia e di rinuncia alla partecipazione attiva, organizzando la vita della comunità in modo da favorire e promuovere la partecipazione, valorizzando le capacità di ciascuna;
- mirare alla crescita della spiritualità propria della persona anziana, invitandola a non lasciarsi fermare dalla sua vecchiaia, ma ad aprirsi al dono dello Spirito, per rinascere a una vita sempre nuova, carica di speranza e di capacità di testimoniare e comunicare la fede nella comunità e nelle famiglie;

PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO

- accompagnare le persone anziane nella prova, nella malattia, nella sofferenza fino al termine naturale della vita.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

LIBERTA' E DIGNITA' DELLA PERSONA

Il PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI ispira la propria attività al rispetto della libertà e della dignità della persona, valorizzando l'autonomia, le capacità e le risorse di ciascuna.

Eguaglianza

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

Imparzialità

Il personale del Pio Istituto S. Caterina de'Ricci, nell'esercizio delle proprie attività, garantisce a tutti gli utenti l'adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

Continuità

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

Tutela e partecipazione degli utenti.

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

Efficacia ed efficienza

Il Pio Istituto S. Caterina de'Ricci è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia. A questo scopo viene applicata una continua attenzione alla qualità dei servizi, sottoposta poi a costante verifica.

Umanizzazione

Tutti gli interventi del Pio Istituto S. Caterina de'Ricci pongono al centro la persona umana. In tale ottica anche l'organizzazione e la logistica dei vari servizi è concepita nel rispetto delle singole persone, dei loro ritmi e stili di vita, in un costante impegno di armonizzazione con le esigenze della vita comunitaria.

PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO

2.2. Disponibilità di posti

Il PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI sorge nel centro cittadino, in un immobile di pregio storico, su tre piani fuori terra con all'interno un giardino alberato di circa 2500 mq.

La residenza ha una capacità ricettiva di n. 107 posti residenziali per persone prevalentemente non autosufficienti e di n. 10 posti semiresidenziali diurni per persone anziane prevalentemente non autosufficienti.

La residenza, per l'esecuzione delle attività oggetto della convenzione con l'Azienda USL 4 di Prato, riserva a favore degli utenti di questa 74 posti residenziali e 10 posti semiresidenziali diurni.

I posti residenziali che la residenza non riserva all'Azienda USL 4 di Prato sono 33, di cui 18 posti per persone non-autosufficienti e 15 posti per persone autosufficienti.

I posti residenziali non riservati all'Azienda USL 4 di Prato sono destinati di norma a persone residenti nel territorio di competenza di questa, ma possono essere accolte anche persone residenti in altri Comuni, previo il nulla osta dell'Azienda USL 4 di Prato.

2.3. Come si entra nella Residenza

L'inserimento residenziale o semiresidenziale al PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI delle persone da parte dell'Azienda USL 4 di Prato, individuate dal servizio di assistenza sociale preposto, è regolato dalla convenzione vigente e dalla impegnativa individuale di ammissione, indicante l'intervento richiesto.

L'inserimento residenziale al PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI delle persone in forma privata è subordinato all'accoglimento della domanda di ammissione da presentare alla direzione della residenza, che procederà alla valutazione del grado di autosufficienza dell'ospite nel primo periodo di inserimento, sulla base dell'apposito schema individuato dalla Regione Toscana.

Al momento dell'ingresso l'ospite deve presentare la documentazione sanitaria, il codice fiscale e la carta d'identità e firmare per accettazione il regolamento generale interno.

2.4. Le Stanze

Le Camere da letto sono in totale 59, così suddivise:

n. 21 singole, di cui 6 con proprio bagno;

n. 28 doppie, di cui 4 con proprio bagno;

n. 10 triple.

Ciascuna stanza dispone di:

- letto con sistema elettrico di regolazione funzionale, tavolino da notte, poltroncina o sedia con braccioli, armadio per ciascun ospite,
- scrivania e/o cassettone,
- telefono e attacco tv,
- sistema elettrico di chiamata del personale.

22 camere sono dotate di sistema di condizionamento dell'aria.

PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO

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

2.5. Gli Spazi Comuni

Spazi comuni

I principali locali ad uso comune degli ospiti sono:

- 6 sale da pranzo, di cui 4 dotate di sistema di condizionamento dell'aria,
- 7 salette TV e ricevimento visite,
- un salone per attività collettive e di animazione,
- una corte interna e un giardino alberato di circa 2500 mq.,
- una veranda chiusa a vetrate per incontro e socializzazione,
- la cappella.

2.6. 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 R.S.A.

2.7. I Servizi Socio-Sanitari

Coordinamento sanitario e servizio medico

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

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è svolto da infermieri professionali, coadiuvati da una infermiera generica e da operatori socio sanitari con formazione complementare, e consiste in:

- 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;

PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO

- 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 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

Servizio di assistenza e cura alla persona

Il servizio è svolto da operatori socio sanitari e assistenti di base e si occupa delle attività di aiuto e assistenza agli Ospiti.

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

Il servizio di cura e assistenza consiste in:

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

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

Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)

Il servizio è realizzato da un fisioterapista e da massofisioterapisti 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;
- Gestite le registrazioni e le manutenzioni degli ausili assegnati agli Ospiti della Struttura

PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO

- 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 anche con il supporto del personale di assistenza. Lo scopo è quello di gestire momenti ludico-ricreativi e di riattivazione psico-sociale al fine di:

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

Il servizio di animazione si esplica principalmente nelle seguenti attività:

- Progettare e realizzare le attività di animazione che la struttura propone per i propri ospiti, con riferimento a:
 - attività ricreativo-culturali (lettura e ascolto, attività manipolative di gruppo o individuali, organizzazione di attività ludiche di gruppo, 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;
- 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.

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 al mese.

La rasatura della barba è eseguita giornalmente.

Il servizio di pedicure prevede una prestazione al mese per ciascun ospite.

Servizio di lavanderia

PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO

Il servizio prevede la manutenzione ed il lavaggio della biancheria ad uso corrente (lenzuola, tovaglie, asciugamani etc.), della biancheria personale e del vestiario.

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.

Il servizio viene effettuato utilizzando prodotti 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.

2.8. Organizzazione della Residenza Sanitaria Assistenziale

Per l'erogazione dei servizi la Direzione della R.S.A. si avvale della seguente struttura organizzativa: _

Funzioni in staff alla Direzione

- *Gestione Qualità* **GEQ** (Rappresentante della Direzione)
- *Amministrazione e Segreteria* **AMS**
- *Ufficio Tecnico* **UTE**
- *Servizio Prevenzione e Protezione* **SPP**

Funzioni di primo livello

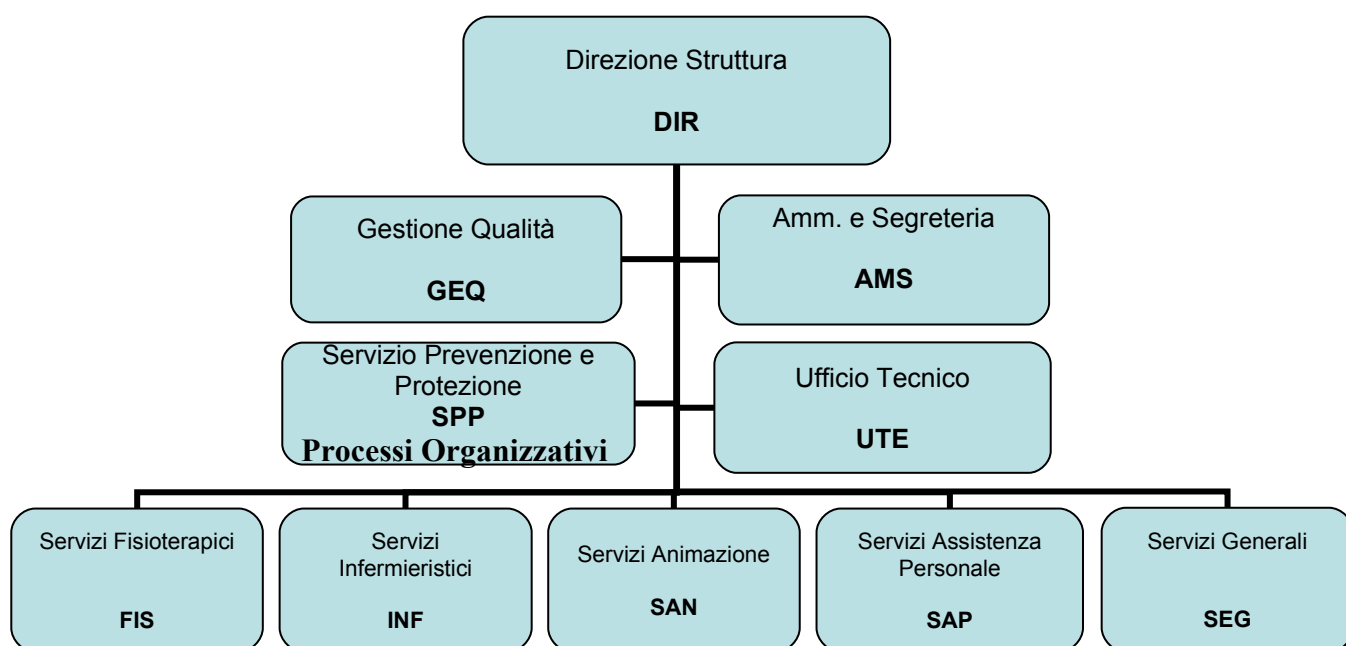
- Servizi Infermieristici **INF**
- Servizi Fisioterapici **FIS**
- Servizi Assistenza Persona **SAP**
- Servizi Generali **SEG**
- Servizi Animazione **SAN**

La struttura ha conseguito la certificazione relativa alla gestione dei servizi di RSA in conformità con la normativa UNI EN ISO 9001.

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

PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO



PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO

2.9. 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.

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 per le Residenze Sanitarie Assistenziali.

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato è quello UNEBA.

E' stata effettuata la stesura del piano dei rischi potenziali concernente la sicurezza nei luoghi di lavoro di cui alla Legge n. 626/1995 e sono adottati i provvedimenti relativi; il personale è formato e aggiornato sia sulla sicurezza che sul piano della prevenzione.

La residenza ha i responsabili antincendio e pronto soccorso.

PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO

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.

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
06.00-08.00	Preparazione, sveglia, alzata ospiti, igiene personale
08.00-08.45	Colazione
09.00-11.30	Attività del mattino:
	✓ Santa Messa ✓ servizio parrucchiera/estetista ✓ interventi sanitari ✓ riabilitazione ✓ animazione
11.15-12.00	I Turno Pranzo
12.00-12.45	II Turno Pranzo
12.30-14.30	Riposo pomeridiano
15.00-18.00	Attività del pomeriggio:
	✓ animazione ✓ riabilitazione ✓ interventi sanitari ✓ animazione religiosa
18.15-19.00	I Turno Cena
19.00-19.45	II Turno Cena
19.30-21.30	Preparazione per la notte
21.30-06.00	Riposo notturno

PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO

Viene garantita all'ospite la possibilità di partecipare alle iniziative ricreative, culturali, di vacanza e sociali in genere, attuate nella zona.

L'ospite, compatibilmente allo stato di salute e sotto la propria responsabilità, è libero di uscire dalla residenza, rispettando gli orari dei pasti e del rientro serale.

L'orario di visita agli ospiti è ogni giorno dalle ore 10,00 alle ore 11,15 e dalle ore 15,00 alle ore 18,30, salvo deroghe autorizzate dalla direzione, in situazioni di salute gravi od in casi particolari. 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 Residenza ha un proprio regolamento interno.

3.2. Le Garanzie per l'Ospite

All'Ospite della struttura viene garantito:

- Un'assistenza basata su un piano di valutazione personalizzato, rivisto periodicamente con il medico curante, 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.
- Il diritto a segnalare reclami e malfunzionamenti che verranno presi in considerazione nel più breve tempo possibile;
- Il diritto ad ottenere, direttamente o tramite i propri familiari, tutte le informazioni che lo riguardano, nel completo rispetto della riservatezza.

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 di qualità dei servizi sono utilizzati per dare dimostrazione concreta che gli impegni presi attraverso la Carta dei Servizi vengano effettivamente soddisfatti.

Gli indicatori servono ad individuare caratteristiche e aspetti particolari dei servizi che la Residenza fornisce ed individuare i reali livelli di qualità garantiti.

Ad esempio, la qualità dei servizi socio-assistenziali dipende anche dal numero delle ore di assistenza prestata agli Ospiti dagli operatori (oltre che dalla loro professionalità e competenza). Caratteristiche importanti dei servizi socio-assistenziali sono quindi la "quantità" ed il tipo di attività svolte dagli operatori.

L' **R.S.A.** adotta la seguente tabella di indicatori per valutare il proprio livello di qualità.

PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO

NR	INDICATORE
Processi di Direzione	
1	Numero Reclami ricevuti
2	Numero Non Conformità registrate
Processo Erogazione Servizio	
3	Numero annuo di ore Assistenza Infermieristica
4	Numero annuo di ore Assistenza alla Persona
5	Numero annuo di ore Assistenza Riabilitativa
6	Numero di ore di Animazione effettuate nel corso dell'anno
Processo di Gestione Risorse	
7	Numero di ore di formazione/affiancamento effettuate per il personale interno (media su personale coinvolto)
Processo di Approvvigionamento	
8	Numero di nuove apparecchiature acquistate
9	Numero di nuovi fornitori qualificati
Processo di Gestione Infrastrutture	
10	Numero di interventi di adeguamento e di ammodernamento

Altri elementi importanti per la valutazione della qualità dei servizi erogati sono rappresentati dai risultati dell'elaborazione del Questionario di Soddisfazione dell'Utenza.

PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO

3.4. 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.

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 giornalino della casa, gestito dal servizio animazione.

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 persona 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 dall'art. 33 del D. Lgs. 196/2003 direttamente e internamente al PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

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 30 giorni dal ricevimento.

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

PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO

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;
2. **Definizione delle azioni da intraprendere e loro attuazione:** 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. I Doveri degli Ospiti

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:

1. Adottare un comportamento responsabile verso gli altri Ospiti e collaborare con il personale della residenza, compatibilmente con il proprio stato di benessere psico-fisico;
2. Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura;
3. Concordare e comunicare eventuali uscite dalla struttura, nelle modalità stabilite dal regolamento.

Ai Familiari degli Ospiti viene richiesto l'impegno a:

1. 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;
2. Rispettare gli orari di visita, gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Residenza;
3. Comunicare al Direttore della Residenza tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del Piano di Assistenza del proprio congiunto;
4. 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.

PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO

3.7. Determinazione della Retta

Per le prestazioni di cui alla convenzione con l'Azienda USL n. 4 di Prato, la residenza percepisce una retta giornaliera omnicomprensiva, formata dalla quota parte sanitaria, determinata dalla Regione Toscana e dalla quota parte sociale, di cui al contratto di convenzione vigente. La quota sanitaria viene erogata alla R.S.A. direttamente dall'Azienda USL. La quota sociale, di cui l'Azienda U.S.L. è competente per delega dei comuni a cui vanno a carico eventuali oneri derivati viene individuata, secondo i criteri stabiliti dall'azienda stessa, con una delle seguenti modalità: - a completo carico Azienda U.S.L., - parziale carico Azienda U.S.L. e ospite/familiari tenuti per legge, - a completo carico Ospite/familiari tenuti per legge. La modalità scelta dall'azienda U.S.L. viene riportata sull'impegnativa al pagamento controfirmata direttamente dall'Ospite e/o dai familiari/rappresentanti legali. La quota di cui sopra è aggiornata annualmente con atto deliberativo dell'Azienda U.S.L. 4, sulla base della variazione dell'indice ISTAT.

La retta giornaliera degli ospiti privati, pertanto non inseriti dall'Azienda USL n. 4 di Prato, è determinata in relazione allo stato di autosufficienza o non autosufficienza dell'ospite, valutato dal PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI in base alle indicazioni fornite in merito dalla 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.

La retta corrisposta dagli Ospiti/familiari tenuti per legge inseriti in forma privata è la stessa retta giornaliera che l'Azienda U.S.L. 4 di Prato corrisponde al PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI per le prestazioni oggetto della vigente Convenzione per il ricovero residenziale di anziani. 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 capitaria sanitaria nelle RSA, nonché eventuali atti modificativi o innovativi della Convenzione con l'Azienda U.S.L.

PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI

CASA DI RIPOSO

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 la necessità per variazioni o miglioramenti.

Ultimo aggiornamento 17/04/2013.

CONTATTI

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

- Telefono: 0574/620031 - 0574730065
- Fax: 0574/620031
- e-mail: segreteria: pioist@libero.it
- oppure scrivere a: PIO ISTITUTO SANTA CATERIAN DE' RICCI, Via San Vincenzo n. 39
59100 Prato