

# **CARTA DEI SERVIZI**

## *Indice*

<b>1. INTRODUZIONE</b>	
1.1. La Residenza Sanitaria Assistenziale	<b>2</b>
1.2. Principi Fondamentali	<b>3</b>
<b>2. LA RESIDENZA</b>	
2.1. La storia	<b>4</b>
2.2. Mission	<b>4</b>
2.3. L'inserimento residenziale nella Struttura. Modalità di ingresso	<b>5</b>
2.4. Determinazione della retta	<b>6</b>
2.5. Giornata tipo	<b>7</b>
2.6. Organizzazione della Residenza	<b>8</b>
2.7. Il personale	<b>9</b>
<b>3. CARATTERISTICHE STRUTTURALI DELLA RESIDENZA</b>	
3.1. Camere e posti letto	<b>10</b>
3.2. Gli spazi comuni	<b>11</b>
<b>4. I NOSTRI SERVIZI</b>	
4.1. Assistenza medica generica e specialistica	<b>12</b>
4.2. Servizio infermieristico	<b>12</b>
4.3. Servizio di assistenza e cura alla persona	<b>12</b>
4.4. Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)	<b>13</b>
4.5. Servizi di animazione	<b>13</b>
4.6. Servizio di pulizia e sanificazione	<b>13</b>
<b>5. GLI OSPITI</b>	
5.1. La comunità Residenziale	<b>14</b>
5.2. I diritti dell'Ospite	<b>14</b>
5.3. Prestazioni assicurate corrispettive della retta	<b>15</b>
5.4. I Doveri degli Ospiti	<b>16</b>
5.5. Organismo di rappresentanza	<b>17</b>
5.6. Come ottenere Informazioni	<b>17</b>
<b>6. RECLAMI E SUGGERIMENTI</b>	<b>18</b>
<b>7. PRIVACY</b>	<b>18</b>
<b>8. DOVE SIAMO</b>	<b>18</b>

## **1.INTRODUZIONE**

### **1.1. La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) “Residenza Ubaldo Biti”**

La “Residenza Sanitaria Assistenziale” (R.S.A.) è una struttura privata autorizzata dal Comune di Prato e accreditata ai sensi della legge Regione Toscana 82/2009, che eroga prestazioni socio-assistenziali ad elevata integrazione socio-sanitaria per anziani non autosufficienti.

In particolare la R.S.A. eroga:

- assistenza sanitaria infermieristica, nonché trattamenti per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona;
- assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- attività sociali.



## **1.2. Principi fondamentali**

I valori a cui si ispira la R.S.A. “Residenza Ubaldo Biti” si possono riassumere nei seguenti principi:

### **Eguaglianza**

L’offerta dei servizi della R.S.A. “Residenza Ubaldo Biti” si ispirano al principio di uguaglianza dei diritti della persona, pertanto all’interno della struttura vengono erogati interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

### **Continuità**

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

### **Imparzialità**

Tutto il personale della R.S.A. “Residenza Ubaldo Biti”, nell’esercizio delle proprie attività, garantisce agli utenti l’adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

### **Efficienza ed efficacia**

La R.S.A. “Residenza Ubaldo Biti” è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia. A questo scopo viene applicata una continua attenzione alla qualità dei servizi, sottoposta poi a costante verifica.

### **Partecipazione**

La struttura garantisce all’Ospite e alla sua famiglia la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti, valorizzando il contributo del comitato dei familiari ed ospiti. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

### **Responsabilità**

La R.S.A. “Residenza Ubaldo Biti” si impegna ad assumere consapevolmente decisioni e comportamenti atti a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli ospiti. con il contributo essenziale del proprio personale e con la costante verifica degli obiettivi e dei risultati conseguiti.

### **Etica**

Tutti gli operatori della residenza svolgono la loro attività seguendo l’etica professionale che caratterizza ogni figura.

### **Umanizzazione**

Tutti gli interventi della R.S.A. “Residenza Ubaldo Biti” pongono al centro la persona umana nella sua interezza. 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.

## **2. LA RESIDENZA**

### **2.1. La Storia**

La “*Residenza Ubaldo Biti*” si trova all’interno grande di un parco che circonda il Centro di Accoglienza “**Villa Maria Assunta**”, RSA nata nel 1989 nella Villa Falcini, imponente dimora storica situata nella zona della Castellina circondata da una porzione di terreno collinare in parte a bosco ed in parte a giardino, che fu ristrutturata grazie al contributo del Commedator Mario Ciabatti.

Sempre all’interno del vasto parco, in immobili ristrutturati dalla Diocesi di Prato, si trovano anche il “*Centro Politano*” per giovani autistici e il “*Centro Franco Primi dell’Opera Santa Rita*”.

Immediatamente contigua al Centro di Accoglienza “*Villa Maria Assunta*” era situata una vecchia e fatiscente struttura che la Diocesi di Prato ha deciso infine di utilizzare con una radicale ristrutturazione, realizzando, anche in questo caso, una residenza per anziani all’avanguardia nella realtà pratese per qualità delle soluzioni architettoniche, del comfort e della funzionalità, dotata di propri spazi esterni e di un giardino di pertinenza, del tutto autonoma dalla confinante RSA Villa Maria Assunta.

È nata così nel 2012, grazie anche ad un contributo economico della Sig.ra Fioralba Biti in memoria del padre Ubaldo, la nuova RSA “**Residenza Ubaldo Biti**” per anziani non autosufficienti.

### **2.2. Mission**

Nell’ottica della visione cristiana dell’uomo la centralità della **mission** della **R.S.A. Residenza Ubaldo Biti** consiste nel favorire il miglior livello possibile di qualità della vita per ciascun ospite, ricreando un ambiente familiare dove le persone anziane si sentano accolte e comprese nei loro bisogni sia materiali che spirituali.

La R.S.A. ha pertanto cura di mantenere in essere tutte le potenzialità dell’ospite facendolo sentire attivo e propositivo mettendolo nelle condizioni di godere e conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita della propria autonomia ed autosufficienza.

Laddove è possibile la **R.S.A. Residenza Ubaldo Biti** programma le proprie attività aperte anche verso l'esterno partecipando ad iniziative proposte dal territorio inserendosi in questo modo il più possibile nel tessuto sociale della città.

La **R.S.A. Residenza Ubaldo Biti** garantisce all'anziano un'assistenza qualificata con interventi personalizzati effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale ed offre servizi in linea con i criteri socio-sanitari più aggiornati.

### ***2.3.L'inserimento residenziale nella Struttura. Modalità di ingresso***

#### **In regime privato**

Per l'ospite che accede nella R.S.A. "*Residenza Ubaldo Biti*" in regime privato, la retta è a totale carico del cittadino e/o dei suoi familiari.

Occorre pertanto presentare una domanda alla direzione della struttura compilando l'apposito modulo disponibile presso la reception o tramettendolo via mail all'indirizzo della Residenza.

La direzione, in presenza di più richieste, stilerà una propria lista di attesa in base alla data di presentazione della domanda, dando la precedenza in caso ai cittadini residenti nel Comune di Prato e nei comuni vicini.

Al momento dell'ingresso l'Ospite (o suo familiare), al quale viene consegnata copia del regolamento interno, sottoscrive l'impegnativa di pagamento della retta stabilita e presenta tutta la documentazione necessaria (documentazione sanitaria, codice fiscale e carta d'identità) oltre alla cauzione, come prevista dal regolamento interno della R.S.A.

#### **Con contributo pubblico (quota sanitaria e/o contributo del Comune di residenza)**

La Rsa ha sottoscritto il contratto con la ASL 4, pertanto, secondo quanto previsto dalla normativa della Regione Toscana sull'accreditamento, è consentito l'ingresso di anziani in regime di libera scelta.

Le ammissioni degli ospiti e l'ordine di priorità di ammissione tra più utenti per i posti oggetto di eventuale convenzionamento/accreditamento saranno determinate dalla ASL 4 in accordo con i Comuni deleganti, in base alle modalità previste dalla convenzione.

Si rinvia al regolamento della Rsa per ogni ulteriore approfondimento

#### **2.4. Adeguamento retta**

La retta è soggetta ad indicizzazione Istat, secondo quanto disposto dal contratto con la Asl 4 e da eventuali determinazioni della Regione Toscana (vedi Regolamento Interno art. 7).

Le variazioni conseguenti della retta sono comunicate presso l'albo e tramite comunicazioni scritte.



## 2.5. Giornata tipo

FASCIA ORARIA	ATTIVITA'
7,00-8.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sveglia, igiene personale e bagno assistito per chi lo ha in programma o secondo necessità, vestizione.</li> <li>• Eventuale assistenza infermieristica (medicazioni, prelievi ematici ,terapia parenterale, etc.)</li> <li>• Trasferimento nella sala da pranzo al piano 1° per la colazione</li> <li>• Colazione( sala da pranzo e ospiti allettati)</li> <li>• Assunzione terapia enterale</li> </ul>
8.30-9,30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completamento colazione</li> <li>• Igiene orale</li> </ul>
9,30-11,30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo e cambio prodotti di assorbenza in base alle esigenze individuali</li> <li>• Intrattenimento Ospiti nel soggiorno ; trasferimento al primo piano o al secondo piano in relazione alle indicazioni dei piani di assistenza individualizzata</li> <li>• Attività occupazionale</li> <li>• Terapia riabilitativa e relativo trasferimento nella palestra al piano terra</li> <li>• Eventuali visite mediche esterne e/o interne</li> <li>• Assistenza infermieristica</li> <li>• Prestazioni di parrucchiere e podologo</li> </ul>
11.30-12.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igiene personale e preparazione per il pranzo</li> <li>• Cura dell'igiene e dell'aspetto</li> <li>• Trasferimento nella sala da pranzo</li> </ul>
12.00-13.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pranzo</li> <li>• Assunzione terapia enterale o parenterale</li> </ul>
13.00-15.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igiene orale</li> <li>• Cambio prodotti di assorbenza</li> <li>• Relax post-prandiale con eventuale riposo a letto per chi lo desidera o in relazione a prescrizione mediche e piani di assistenza individualizzati</li> <li>• Animazione e socializzazione</li> <li>• Alzata dopo il riposo a letto</li> <li>• Eventuale assistenza infermieristica (terapia enterale o parenterale, medicazioni etc)</li> </ul>
15.30-17.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuzione e assunzione merende</li> <li>• Igiene orale</li> <li>• Attività occupazionale interne o esterne alla struttura</li> <li>• Terapia riabilitativa e relativo spostamento verso la sede delle attività</li> <li>• Effettuazione del bagno assistito come da programma o in relazione alle necessità</li> <li>• Controlli parametri vitali e glicemici in relazione a prescrizioni mediche e assunzione di opportuna terapia</li> </ul>
17,30-18,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igiene personale e preparazione per la cena</li> <li>• Spostamento alla sala pranzo</li> </ul>
18.00-19.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cena</li> <li>• Assunzione terapia enterale o parenterale</li> </ul>
19.00-20.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spostamento al piano degenza</li> <li>• Socializzazione e tempo libero</li> </ul>
20.30-22.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparazione al riposo notturno nel rispetto delle abitudini e delle possibilità individuali.</li> <li>• Socializzazione e tempo libero</li> </ul>
22.00-7.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo e chiusura apparecchi T.V. presenti negli spazi comuni e nelle singole camere.</li> <li>• Assistenza di base e infermieristica su chiamata o in relazione alle necessità.</li> <li>• Controllo, cambio prodotti di assorbenza ad orari programmati o secondo necessità .</li> <li>• Posizionamenti</li> </ul>

## 2.6. Organizzazione della Residenza

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 (come nel caso della ristorazione).

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



## **2.7. Il personale**

Le Figure professionali operanti all'interno della RSA sono quelle previste dalla vigente normativa toscana per formazione specifica, numero di addetti e monte ore prodotto

All'interno della RSA Ubaldo Biti opereranno pertanto le seguenti figure professionali

### **Infermieri professionali**

Esercitano le mansioni del loro profilo professionale, operando nel rispetto delle indicazioni del medico curante per quanto attinente l'area delle prestazioni sanitarie; esercitano altresì funzione di supervisione dell'attività di assistenza alla persona, assicurando la verifica del corretto svolgimento delle attività assistenziali, come è previsto dal proprio mansionario;

### **Terapisti della riabilitazione**

Operano sotto diretta indicazione medica per lo svolgimento di programmi individuali di trattamento finalizzati al mantenimento e – ove e se possibile- di recupero parziale dell'ospite.

### **Operatori addetti alla assistenza tutelare (OSS)**

Assicurano i compiti di assistenza diretta alla persona, in applicazione delle direttive del personale medico e su indicazione del personale infermieristico, nonché in base ai programmi ordinari di attività (giornata tipo e modello organizzativo) e ai P.A.I.

### **Animatore-Educatore professionale**

Ha il compito di promuovere la socializzazione e l'integrazione degli ospiti fra di loro e con le altre figure professionali; cura i rapporti con le realtà esterne e con i familiari, assicura la necessaria collaborazione con il volontariato .

### **Personale addetto ai servizi generali**

Addetti/impegnate presso la struttura nella attività di segreteria, amministrazione, reception, pulizie, manutenzione.

### **Principali attività assegnate in appalto esterno**

Lavanderia, ristorazione, manutenzioni varie.

### **Prestazioni professionali varie**

Consulenze medico specialistiche all'occorrenza / medicina del lavoro/ competente, Podologo/a in possesso di adeguata formazione / titolo professionale  
Parrucchiere uomo donna.

**Direttore/Responsabile della residenza** sovrintende l'intera attività della Rsa e del personale, ne organizza e dirige l'attività . tiene i rapporti con enti e servizi pubblici, nonché con i familiari degli ospiti.

### **3. CARATTERISTICHE STRUTTURALI E DELLA RESIDENZA**

L'R.S.A. "Residenza Ubaldo Biti" si pone come elemento della più generale "rete dei servizi", definita dal piano di zona, partecipandovi con la propria struttura e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti concordando con esse iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'ospite ed a promuovere la solidarietà sociale.

L'R.S.A., situata in una bella zona residenziale, è facilmente raggiungibile sia dalla stazione ferroviaria che dalle principali arterie stradali e, per la sua vicinanza alla parrocchia ed al centro della città, può dirsi completamente inserita nel contesto urbano.

La Struttura dispone di parcheggio.

#### **3.1. Camere e posti letto**

La Residenza accoglie 25 anziani di ambo i sessi non autosufficienti, in 12 camere doppie e 1 camera singola, con le seguenti dotazioni :

- Bagno privato
- Letto elettrico ad altezza variabile , a tre snodi , ortopedico
- Comodino
- Armadio personale con cassettera interna
- Scrivania a ribalta
- Sedie con braccioli
- Attacco tv
- Telefono
- Riscaldamento e condizionamento personalizzabili

Sono inoltre presenti impianto di chiamata sonora e luminosa di emergenza e impianto di comunicazione fonica con il personale



### **3.2. Gli Spazi Comuni**

#### **Servizi comuni**

I servizi comuni comprendono:

- Spazio esterno attrezzato
- Ingresso (pianterreno)
- Spazio adibito a parrucchiera e podologo (pianterreno)
- Uffici amministrativi (pianterreno)
- Lavanderia ospiti (pianoterreno)
- 2 Spogliatoi con servizi per il personale (pianoterreno)
- Area sporzionamento e dispensa (piano primo )
- Sala soggiorno (primo piano)
- Sala pranzo (primo piano)
- Bagni assistiti (primo ed secondo piano)
- Sala colloquio (primo piano)
- Sala animazione (secondo piano)

Tutti gli ambienti sono dotati con impianto di aria condizionata .



## **4.1 NOSTRI SERVIZI**

Al fine di assicurare a tutti un livello adeguato e soddisfacente di assistenza l'R.S.A , una volta raccolte le informazioni necessarie redige per ogni ospite accolto un Progetto Assistenziale Individualizzato. Il Progetto viene elaborato ed aggiornato con periodicità da un'equipe di figure professionali formata da Infermiere, Operatore Socio sanitario , Educatore professionale Animatore, Fisioterapista e Responsabile della struttura. Tale Progetto, redatto sulla base di quello definito dai servizi territoriali, viene partecipato, discusso e verificato, almeno semestralmente, con l'ospite e/o familiari o i rappresentanti legali.

Servizi presenti nella **R.S.A:**

### **4.1.Assistenza medica generica e specialistica**

La Rsa è una struttura socio sanitaria, le prestazioni mediche sono pertanto a cura dei medici curanti di libera scelta degli Ospiti e, ove necessario ,dei servizi sanitari territoriali e specialistici della ASL 4. Le visite mediche vengono effettuate presso l'ambulatorio della struttura o nelle camere degli ospiti. La loro frequenza è determinata dalle condizioni e necessità degli Ospiti o a controlli programmati.

### **4.2.Servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico consiste in:

- pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico;
- controllo dei farmaci sia relativo al regolare approvvigionamento dei medicinali degli ospiti, sia alla corretta conservazione del farmaco e della relativa data di scadenza;
- 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.

### **4.3.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:

- Attività di assistenza diretta alla persona.
- Aiuto e sostegno alle attività di vita quotidiana
- Attività di sostegno e stimolo degli Ospiti attraverso il mantenimento e/o il recupero delle capacità residue.

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

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

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



#### **4.5. Servizio di animazione**

Il servizio è realizzato da un Animatore part time che si avvale anche 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.

L'Animatore nello svolgere la sua attività ludico – ricreativa si avvale di attrezzature e materiali vari.

Il servizio è garantito nell'arco della settimana secondo un orario prestabilito ed un programma esposto in bacheca.

#### **4.6. Servizio di pulizia e sanificazione**

Il servizio di pulizia ambientale viene effettuato giornalmente in varie fasce orarie e ogni qualvolta se ne presenti la necessità ed è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di riposo e la vita comunitaria degli ospiti. Con frequenza quotidiana vengono pulite le camere degli ospiti, i servizi igienici e gli spazi comuni mentre la pulizia straordinaria e la sanificazione vengono effettuate con cadenze diversificate, secondo un calendario prestabilito.

Il servizio viene effettuato utilizzando prodotti adeguati ed impiegando attrezzature nel rispetto della normativa vigente.

## **5.GLI OSPITI**

### **5.1. La comunità Residenziale**

Le Residenze Sanitarie Assistite coniugano le esigenze di assistenza socio-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 è definita e verificata con attenta pianificazione attraverso il Progetto Individualizzato Assistenziale .
- 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 giornata-tipo dell'Ospite, che definisce lo svolgersi delle attività ordinarie nel corso della giornata, è di seguito indicata , ogni eventuale variazione sarà tempestivamente comunicata con affissione nella bacheca all'ingresso della RSA .

Gli ospiti , a tutela della privacy durante lo svolgimento delle attività assistenziali (bagni, messa a letto ecc.) potranno ricevere visite di parenti o conoscenti ogni giorno dalle ore 09.30 alle ore 11.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00. (vedi **Regolamento Interno** art.3)

### **5.2.I diritti dell'Ospite**

All'Ospite della struttura viene garantito:

- Un'assistenza basata sul Progetto Personalizzato d'assistenza redatto, verificato, aggiornato dall'equipe assistenziale della casa in collaborazione con l'ospite e/o i familiari o i rappresentanti legali e rivisto periodicamente anche con il medico curante e con gli specialisti(Fisiatra,Neuro-psichiatra), al fine di tenere sotto controllo l'evolversi della situazione generale dell'ospite e poter quindi adeguare l'intervento ai suoi mutati bisogni.
- Un'organizzazione dei servizi che risponde ai bisogni dell'ospite e a criteri organizzativi definiti da 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 annualmente dalla Direzione.
- Il diritto a segnalare reclami e malfunzionamenti che verranno presi in considerazione e verranno risolti 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.
- 1 Tutte le attività svolte dalla R.S.A. Residenza Ubaldo Biti sono coperte da assicurazione per responsabilità verso terzi.

### **5.3.Prestazioni assicurate corrispettive della retta**

Inoltre le prestazioni corrispettive della retta assicurate all'ospite non autosufficiente sono:

- a) uso di camera ed assegnazione del posto letto, con relativi arredi;
- b) uso di stanze e spazi per attività comunitarie e dei servizi comunitari della residenza;
- c) riscaldamento e fornitura di acqua calda e fredda, gas ed energia elettrica, anche per televisore personale, aria condizionata ;
- d) fornitura di vitto completo consistente in:
  - 1) prima colazione (due scelte);
  - 2) pranzo e cena (primo piatto, secondo piatto e contorno con tre scelte ciascuno, pane, bevande e frutta);
  - 3) piccola merenda nel pomeriggio.

Per detta alimentazione la struttura si avvarrà della tabella dietetica approvata dall'Ufficio competente dell'Azienda Sanitaria di Prato con possibilità di diete particolari su prescrizione medica con costi a carico del Servizio Sanitario ove previste dai LEA. Il menù giornaliero dovrà essere esposto in sala da pranzo e nei locali cucina. In caso di ospiti non in grado di alimentarsi autonomamente, l'assunzione dei pasti dovrà essere assicurata dal personale della Struttura;

- e) pulizia degli ambienti comuni, pulizia delle camere, rifacimento giornaliero del letto;
- f) manutenzione e lavaggio della biancheria ad uso corrente (lenzuola, tovaglie, asciugamani, ecc.) e della biancheria personale (a pagamento, su richiesta del familiare);
- g) assistenza e cura alla persona nell'arco delle 24 ore , assistenza infermieristica e riattivazione funzionale tramite personale qualificato , come previsto dalla vigente normativa della Regione Toscana;
- h) l'assistenza medica alla persona è garantita dal medico di medicina generale convenzionato di libera scelta dell'ospite e in caso di necessità dai servizi sanitari presenti nel territorio come indicato successivamente;
- i) bagno assistito ( una volta la settimana e comunque ogni volta se ne presenti la necessità), cura dei capelli/barba, delle unghie delle mani e dei piedi
- j) servizio di parrucchiere (una volta al mese a carico della struttura );
- k) servizio di podologo (una volta al mese a carico della Struttura);
- l) fornitura di materiale sanitario (così come previsto dalle vigenti normative regionali in materia) e di prodotti per l'igiene personale, di ausili per l'incontinenza (secondo le esigenze dell'utente) e somministrazione della terapia medica;
- m) supporto organizzativo all'ospite e/o ai familiari per il lavaggio degli indumenti di uso personale (es. vestiti ecc.). I costi del lavaggio sono a carico dell'ospite salvo quanto eventualmente disposto in sede convenzionale con la ASL 4, in caso di inserimento con quota sanitaria ;;
- n) organizzazione del trasporto degli assistiti da e per la Struttura, secondo i programmi individuali di intervento ed eventuali esigenze del momento. Il

- relativo costo, in base alla natura del trasporto, sociale o sanitario, sarà rispettivamente a carico dell'ospite o del servizio sanitario;
- o) attività di animazione, attività motorie e ricreative;
  - p) assistenza religiosa nel rispetto delle libere scelte dei singoli utenti;
  - q) Attività ricreativo culturali, socializzazione finalizzata al mantenimento ed al recupero possibile dell'ospite anche sul piano relazionale. Le suddette attività saranno organizzate secondo i programmi periodici predisposti dalla Direzione della struttura, in collaborazione con le associazioni di volontariato, gruppi di volontari e con l'organismo di rappresentanza della Residenza.
  - r) la direzione dell'R.S.A. facilita per l'ospite il mantenimento dei rapporti coi familiari e con la rete amicale; gli ospiti possono ricevere/effettuare telefonate sul telefono della struttura;
  - s) recapito per gli ospiti della posta in arrivo, assistenza per qualsiasi documento debbano spedire e consegna ai familiari e/o amministratori di sostegno/rappresentanti legali la posta in arrivo degli ospiti non autosufficienti

#### **5.4 I Doveri degli Ospiti**

A ciascun Ospite, compatibilmente con le patologie che manifesta, è richiesto l'impegno a:

1. Adottare un comportamento responsabile verso gli altri Ospiti e collaborare con il personale
2. Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura

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 ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura;
3. Rispettare gli orari stabiliti dalla Direzione per le visite di parenti ed amici ;
4. Comunicare al Direttore della Residenza tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del Piano Personalizzato del proprio congiunto;
5. Concordare con il Direttore della Residenza eventuali uscite dalla struttura insieme al proprio congiunto, qualora quest'ultimo per le proprie condizioni fisiche e mentali non sia in grado di farlo autonomamente.

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

## 5.5. Organismo di rappresentanza

Nella Struttura è operativo un organismo di rappresentanza composto da tre rappresentanti eletti democraticamente tra i familiari più stretti o i rappresentanti legali degli utenti che si riunisce trimestralmente insieme al Gestore e al Responsabile della Residenza. (vedi **Regolamento Interno** art.16)

Le mansioni dell'Organismo di Rappresentanza sono:

- Promuovere e realizzare la partecipazione e la collaborazione degli ospiti e dei loro familiari alla organizzazione della vita comunitaria (orari,menù ecc.)
- Offrire al Responsabile della Struttura suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi.

## 5.6. 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 e segreteria amministrativa	In orario di ufficio
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Medico di libera scelta, Servizio Infermieristico	Appuntamento
Aspetti socio-assistenziali	Direttore della Residenza, Infermiera	Durante l'orario di servizio
Aspetti legati all'assistenza quotidiana	Servizio Infermieristico	Durante l'orario di servizio
Aspetti legati alla riabilitazione funzionale e agli ausili	Medico di libera scelta, Fisioterapista	Durante l'orario di servizio

All'interno dell'R.S.A. Residenza Ubaldo Biti le informazioni di tipo generale sono divulgate attraverso:

- la Bacheca;
- il Regolamento interno consegnato al momento dell'ingresso dell'ospite.

Le informazioni di tipo sanitario vengono fornite direttamente all'Ospite e/o Familiare o rappresentante legale nell'assoluto rispetto della Privacy.

La R.S.A. gestisce i dati sensibili e comuni, di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività, secondo le prescrizioni del D. Lgs 196/2003.

Le comunicazioni dirette agli Ospiti e/o familiari o rappresentanti legali riferite ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa vengono trasmesse dal Direttore della residenza/Direttore della società di Gestione tramite lettera.

## 6.RECLAMI E 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 questo senso, vi è l'impegno a fornire prontamente risposta al mittente della segnalazione e comunque non oltre i trenta giorni, fermo restando che in caso di segnalazione di disservizi gravi la direzione si attiverà per l'immediata rimozione/risoluzione del problema segnalato.

## 7.PRIVACY

Viene garantito il rispetto della privacy di ogni utente in base alla normativa vigente. Qualsiasi tipo di documentazione potrà essere ritirata in busta debitamente chiusa.

## 8.DOVE SIAMO

La struttura è situata in via Bisori 12, Prato

