

***CARTA DEI SERVIZI
RSA VILLA MARIA ASSUNTA***

Aggiornamento Gennaio 2013

Indice

1. INTRODUZIONE

1.1.La Residenza Sanitaria Assistenziale

1.2.Principi Fondamentali

2. LA RESIDENZA

2.1.La storia

2.2.Mission

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

2.4. Ammissione in regime convenzionale

2.5. Determinazione della retta

2.6.Giornata tipo

2.7. Organizzazione della Residenza

3. CARATTERISTICHE STRUTTURALI DELLA RESIDENZA

3.1. Camere e posti letto

3.2.Gli spazi comuni

4. NOSTRI SERVIZI

4.1.Assistenza medica generica e specialistica

4.2. Servizio infermieristico

4.3.Servizio di assistenza e cura alla persona

4.4. Servizi di animazione

4.5. Servizio di pulizia e sanificazione

5. COMPITI E RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE

6.GLI OSPITI

6.1. La comunità Residenziale

6.2. I diritti dell'Ospite

6.3. Prestazioni assicurate corrispettive della retta

6.4. I Doveri degli Ospiti

6.5. Organismo di rappresentanza

6.6. Come ottenere Informazioni

7. RECLAMI,SUGGERIMENTI

8.PRIVACY

9.DOVE SIAMO

1.1. La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) “Villa Maria Assunta”

La “Residenza Sanitaria Assistenziale” Villa Maria Assunta è una struttura autorizzata in via definitiva il 23.05.2006 dal Comune di Prato che eroga, in regime residenziale e semiresidenziale, prestazioni socio-assistenziali ad elevata integrazione socio-sanitaria per anziani prevalentemente non autosufficienti.

La R.S.A., dotata di 34 posti letto residenziali e 6 posti di centro diurno, è attualmente gestita da Residenze Anziani srl.

1.2. Principi fondamentali

I valori a cui si ispira l’ R.S.A. “Villa Maria Assunta” si possono riassumere nei seguenti principi:

Eguaglianza

L’offerta dei servizi dell’R.S.A. “Villa Maria Assunta” 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 dell’R.S.A. “Villa Maria Assunta”, nell’esercizio delle proprie attività, garantisce agli utenti l’adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

Efficienza ed efficacia

L’R.S.A. “Villa Maria Assunta” 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

L’R.S.A. “Villa Maria Assunta” 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 dell’R.S.A. “Villa Maria Assunta” 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 Rsa “Villa Maria Assunta” è nata nel 1989 nella Villa Falcini, imponente dimora storica ristrutturata grazie al contributo del Commendator Mario Ciabatti, situata a Prato nella zona della Castellina circondata da una porzione di terreno collinare in parte a bosco ed in parte a giardino.

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” ed immediatamente contigua alla Rsa Villa Maria Assunta si trova un’altra residenza per anziani, anch’essa di elevato pregio, denominata Residenza “Rsa Ubaldo Biti”.

2.2. Mission

Nell’ottica della visione cristiana dell’uomo la centralità della **mission** dell’R.S.A. **Villa Maria Assunta** 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.

L’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 l'**R.S.A. Villa Maria Assunta** programma le proprie attività partecipando anche ad iniziative esterne proposte dal territorio , inserendosi in questo modo il più possibile nel tessuto sociale della città.

L'**R.S.A. Villa Maria Assunta** 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

L'ingresso di una persona non autosufficienti nella R.S.A "Villa Maria Assunta " può avvenire sia in regime privato, con retta a totale carico del cittadino e/o dei suoi familiari, o con contributo da parte della ASL 4 (quota sanitaria) e, se dovuto, da parte del comune di Residenza dell'ospite (contributo per la quota sociale) .-

Nel caso di ingresso in regime privato ,con retta a totale carico , è necessario sottoscrivere una domanda di ammissione corredata da alcuni documenti e sottoscrivere impegnativa - contratto al pagamento della retta da parte dell'utente o dei suoi familiari;

La direzione stilerà una lista di attesa in base alla data di presentazione della domanda: precedenza sarà assegnata ai residenti di Prato.

2.4 Ammissioni in regime convenzionale

La Rsa ,accreditata ai sensi della vigente normativa regionale ,è convenzionata con la ASL 4.

Le ammissioni degli ospiti e l'ordine di priorità di ammissione tra più utenti per i posti oggetto di convenzionamento/ accreditamento saranno determinate dalla ASL 4 in accordo con i Comuni deleganti, in base alle modalità previste dalla convenzione stipulata con l'Istituto , entro cinque giorni dalla richiesta di invio del nominativo da parte dell'Istituto stesso.

2.5. Determinazione della retta

Per le prestazioni a favore di ospiti non autosufficienti la Struttura applica una retta giornaliera massima omnicomprensiva comunicata annualmente al Comune di Prato , che sarà aggiornata entro il 31 Gennaio di ciascun anno in base all'indice Istat . (vedi Regolamento Interno art. 7)

2.6.Giornata tipo

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 .

FASCIA ORARIA	ATTIVITA'
7,00-8.30	<ul style="list-style-type: none"> ≥ Sveglia, igiene personale e bagno assistito per chi lo ha in programma o secondo necessità, vestizione. ≥ Eventuale assistenza infermieristica (medicazioni, prelievi ematici ,terapia parenterale,etc.) ≥ Trasferimento nelle sale da pranzo al piano terra per la colazione ≥ Somministrazione Colazione(sala da pranzo e ospiti allettati) ≥ Assunzione terapia enterale
8.30-9,30	<ul style="list-style-type: none"> ≥ Completamento colazione ≥ Igiene orale

9,30-11,30	<ul style="list-style-type: none"> ≥ Controllo e cambio prodotti di assorbenza in base alle esigenze individuali ≥ Intrattenimento Ospiti nel soggiorno ; trasferimento al primo piano (attività occupazionali o palestra) in relazione alle indicazioni dei piani di assistenza individualizzata ≥ Attività occupazionale ≥ Terapia riabilitativa ≥ Eventuali visite mediche esterne e/o interne ≥ Assistenza infermieristica ≥ Prestazioni di parrucchiere e podologo
11.30-12.00 11.45	<ul style="list-style-type: none"> [Igiene personale e preparazione per il pranzo ≥ Cura dell'igiene e dell'aspetto ≥ Trasferimento nella sale da pranzo ≥ Pranzo ospiti con maggiore dipendenza e ospiti allettati
12.00-13.00	<ul style="list-style-type: none"> ≥ Pranzo ≥ Assunzione terapia enterale o parenterale
13.00-15.30	<ul style="list-style-type: none"> ≥ Igiene orale ≥ Cambio prodotti di assorbenza ≥ Relax post-prandiale con eventuale riposo a letto per chi lo desidera o in relazione a prescrizione mediche e piani di assistenza individualizzati ≥ Animazione e socializzazione ≥ Alzata dopo il riposo a letto ≥ Eventuale assistenza infermieristica (terapia enterale o parenterale, medicazioni etc)
15.30-17.30	<ul style="list-style-type: none"> ≥ Effettuazione del bagno assistito come da programma o in relazione alle necessità ≥ Distribuzione e assunzione merende ≥ Igiene orale ≥ Attività occupazionale e Terapia riabilitativa e relativo spostamento verso la sede delle attività ≥ Controlli parametri vitali e glicemici in relazione a prescrizioni mediche e assunzione di opportuna terapia
17,30-18,00	<ul style="list-style-type: none"> ≥ Igiene personale e preparazione per la cena ≥ Trasferimento nelle sale da pranzo
18.00-19.00	<ul style="list-style-type: none"> ≥ Cena ≥ Assunzione terapia enterale o parenterale
19.00-20.00 20.00-21.00	<ul style="list-style-type: none"> ≥ Trasferimento ospiti al piano degenza ≥ Inizio preparazione degli ospiti al riposo notturno nel rispetto delle abitudini e delle possibilità individuali ≥ Socializzazione e tempo libero ≥ Prosecuzione e completamento della preparazione al riposo notturno
21.00-22.00	<ul style="list-style-type: none"> ≥ Monitoraggio degli ospiti con maggiori problematicità assistenziali

	<ul style="list-style-type: none"> ≥ Controlli alla struttura (chiusura porte, verifica funzionamento impianti)
22.00-7.00	<ul style="list-style-type: none"> ≥ Controllo e chiusura apparecchi T.V. presenti negli spazi comuni e nelle singole camere. ≥ Assistenza su chiamata o in relazione alle necessità. ≥ Controllo, cambio prodotti di assorbenza ad orari programmati o secondo necessità . ≥ Posizionamenti ospiti ≥ Monitoraggio degli ospiti con maggiori problematicità assistenziali

2.7. Organizzazione della Residenza

Tutto il personale che opera all'interno della Residenza viene selezionato in base alle normative vigenti, al fine di garantire una buona qualità dei servizi socio-sanitari prestati. Il contratto applicato ai dipendenti della struttura è il CCNL UNEBA, uno dei contratti o 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.

2.8 La struttura organizzativa della R.S.A. è impostata in primo luogo su modelli funzionali alla attività assistenziale ed è sinteticamente rappresentata nell'organigramma successivo :

3.CARATTERISTICHE STRUTTURALI E DELLA RESIDENZA

L'R.S.A. "Villa Maria Assunta" 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 34 anziani di ambo i sessi non autosufficienti, in n .3 camere doppie , n.3 camere triple e n.19 camere singol3, con le seguenti dotazioni :

- Bagno privato
- Letto elettrico ad altezza variabile , a tre snodi , ortopedico
- Comodino
- Armadio personale con cassetiera interna
- Scrivania
- Sedia con braccioli
- Attacco tv
- Telefono
- Riscaldamento

Sono inoltre presenti impianto di chiamata sonora e luminosa di emergenza .

3.2 Gli Spazi Comuni

Servizi comuni

I servizi comuni comprendono:

- [Spazio esterno attrezzato, vasto giardino con panchine
- [Hall (pianterreno)
- [Spazio adibito a parrucchiera e podologo(mezzanino)
- [Uffici amministrativi (pianterreno)
- [2 Spogliatoi con servizi per il personale (piano primo e piano rialzato)
- [Area sporzionamento e dispensa (piano terra)
- [Ampia Sala soggiorno(piano terra)
- [Saletta tv (piano terra)
- [Cappella per il culto
- [N.2 Sale pranzo (piano terra)
- [Bagni assistiti (mezzanino, primo ed secondo piano)
- [Sala animazione (piano primo)
- [Palestra (piano primo)
- [Depositi e magazzini vari (piano seminterrato)

4.IL P.A.I. ,LA TUTELA DELLA SALUTE E L'ASSISTENZA ,I 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 e verificato, almeno semestralmente, con l'ospite e/o familiari o i rappresentanti legali.

4.1.Assistenza medica

Gli ospiti della Struttura usufruiscono delle prestazioni previste dal Servizio Sanitario Nazionale, organizzate sul territorio in base alla programmazione regionale e locale dei servizi socio-sanitari.

A fini terapeutici, lo stato di salute delle persone ospitate viene seguito dai medici di medicina generale convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, scelti dagli ospiti, come previsto dalla normativa regionale.

La Rsa è infatti una struttura socio sanitaria, all'interno della quale , in base alla normativa della Regione Toscana il medico curante di libera scelta degli Ospiti, esterno alla RSA, è il responsabile della salute e della cura dell'ospite.

Le prestazioni mediche di base sono pertanto a cura dei medici curanti e, ove necessario su richiesta del medico curante, dei servizi sanitari territoriali ,compresi medici specialistici della ASL 4.

Le visite mediche vengono effettuate con frequenza determinata dalle condizioni e necessità degli Ospiti o secondo controlli periodici 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.

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 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. COMPITI E RESPONSABILITÀ DEL 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 opereranno pertanto le seguenti figure professionali

Infermieri professionali

Esercitano le mansioni proprie del loro profilo professionale , operando sotto le direttive 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.

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.

6.GLI OSPITI

6.1. 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.

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)

6.2.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,Neuropsichiatra), 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. Villa Maria Assunta sono coperte da assicurazione per responsabilità verso terzi.

6.3.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 (compresi biancheria intima, pigiama e bavagli) almeno una volta alla settimana e all'occorrenza;
- 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

6.4 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.

6.5. 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.

6.6. 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. Villa Maria Assunta le informazioni di tipo generale sono divulgate attraverso:

- la Bachecca;
- 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.

7.RECLAMI,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 .

8.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.

9.DOVE SIAMO,COME ARRIVARE

La struttura è situata in via Bisori 12 Prato, già via del Palco telefono n. 0574/25941, fax 0574/34267, e mail rsavillamariaassunta@libero.it

