



## INDICE

[ Premessa	pag
[ La mission	pag
[ Procedure per accedere ai servizi offerti dalla RSA	pag
[ Presentazione della società	pag
[ Caratteristiche generali della struttura	pag
[ <u>I principi fondamentali e i nostri valori</u>	pag
o garantire il diritto di cittadinanza e la centralità della persona	pag
o il piano assistenziale individualizzato	pag
o la qualità della vita	pag
o il clima familiare, libertà di movimento e accessibilità della residenza	pag
o la privacy	pag
o la RSA parte integrante del territorio	pag
o il miglioramento continuo della qualità	pag
[ <u>Prestazioni erogate</u>	pag
o personale impegnato nel servizio	pag
o tutela della salute	pag
[ <u>Valutazione della soddisfazione ospiti e segnalazione di eventuali disservizi</u>	pag
o segnalazioni, richieste di chiarimento	pag
o sistema di valutazione annuale della soddisfazione ospiti e dei loro familiari	pag

La Carta dei servizi ha lo scopo di definire la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e di disciplinarne l'utilizzo.

Rappresenta un codice vincolante che mette al primo posto la **persona**, i suoi diritti-doveri, che richiede coerenza nella gestione dei servizi, perseguendo qualità, efficacia ed efficienza, professionalità integrazione tra i servizi pubblici e la società.

Ad ogni persona interessata ad usufruire della struttura, dovrà esserne consegnata una copia allo scopo di far conoscere il servizio e le relative regole.

### La mission, la politica e gli obiettivi

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Niccolini" opera nell'ambito dei servizi socio-assistenziali di soggetti anziani non autosufficienti ultra sessantacinquenni, non assistibili a domicilio e di persone di età inferiore affette da disabilità; è una struttura sociale ad elevata integrazione sanitaria, inserita nella rete dei servizi socio-sanitari di zona e persegue la massima integrazione con il territorio.

La RSA è convenzionata con Il Servizio Sanitario Toscano e con il comune di Prato, i comuni dell'area pratese e toscani.

L'obiettivo primario è fornire un'assistenza qualificata e personalizzata ad anziani non autosufficienti, totalmente o parzialmente, garantendo un adeguato ambiente di vita, basato su un clima sereno e familiare; è una struttura sociale, aperta e flessibile ai bisogni ed alle esigenze dei cittadini e del territorio.

La politica della struttura è quella di fornire un intervento unitario e globale volto alla tutela della salute e del benessere della persona anziana, attraverso attività assistenziali, sanitarie e riabilitative, socio-educative e alberghiere, tutte tese a mantenere e, quando possibile, a recuperare le capacità residue e/o a ritardare processi degenerativi determinati da disabilità, età e patologie.

Opera nel rispetto della autonomia, dignità e identità personale, nel rispetto dei diritti relativi all'esercizio delle libertà individuali.

Vengono incentivate l'informazione, la partecipazione, la riservatezza, e si favorisce un ritmo di vita familiare.

È prioritaria la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria ed ai rapporti con la realtà territoriale della città, attivando momenti ed occasioni di incontro.

Utilizzando le modalità previste dalla normativa vigente, la struttura accoglie l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni, singoli) integrandoli nei propri programmi di intervento.

Può essere individuata come sede formativa per gli allievi delle varie professionalità previste per legge.

### **Procedure per accedere ai servizi offerti della RSA**

Il cittadino che intende diventare ospite residente nella RSA o il familiare che vuole inserire il proprio congiunto nella RSA potrà pertanto entrare :

1. Con contributo pubblico, OVE E SE DOVUTO, con le procedure e le modalità previste dalla vigente normativa toscana e da regolamenti del comune di Prato, ( contattare Servizi Sociali territoriali),
2. In regime privato puro, con retta a totale carico dell'interessato o dei suoi congiunti, previa presentazione di domanda di ammissione alla Direzione della RSA.

Gli inserimenti possono essere effettuati a carattere permanente o a carattere temporaneo; In caso di contributo pubblico, sarà la ASL a definire i tempi di permanenza dell'anziano in RSA.

Prima dell'ingresso ogni ospite o suo familiare prenderà visione del presente regolamento e lo firmerà per accettazione.

### **La RSA VILLA NICCOLINI**

Villa Niccolini è una moderna RSA attiva a Prato dall'Aprile 2006 convenzionata per 82 posti letto per non autosufficienti.

### **Caratteristiche generali della struttura VILLA NICCOLINI**

La struttura ha una capienza di 82 posti letto, in camere doppie, tutte con il proprio bagno distribuite su piano terra, piano primo, piano secondo più un centro diurno.

Ogni posto letto è attrezzato per le chiamate del personale e con luci per la lettura.

Le camere sono arredate con letti con reti a più snodi, regolabili in modo manuale o elettrico in modo da assicurare varie posizioni, dotati di spondine di protezione, comodini, armadi, tavoli, poltroncine riposo e, in caso di ospiti allettati, tavolini servitori per la consumazione di pasti a letto.

Tutti i bagni sono dotati di ausili per una ottimale utilizzazione dello spazio e dei servizi , di supporti funzionali di sicurezza nonché di pulsanti per le chiamate di emergenza .

Ad ogni piano, oltre alle camere e ai servizi generali sono presenti i locali per bagno assistito, sono presenti l'ambulatorio/office per il personale infermieristico ed addetto all'assistenza, la sala da pranzo/soggiorno, il cucinotto del piano e ampi spazi comuni per le attività collettive, locali vari di servizio .

A piano terra sono presenti ampi spazi a disposizione dei residenti e dei loro familiari quali hall-reception con salottino, salone di soggiorno-bar, e annessa area stanza barbiere-parrucchiere, piccoli salottini.

La RSA è inoltre dotata di una palestra per le attività di gruppo e per le attività individuali e di riabilitazione, nonché stanze per i laboratori dell'animazione, ambulatorio medico e di un ampio giardino.

E infine è presente una grande cucina interna che prepara il vitto per i nostri ospiti.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **I NOSTRI VALORI**

#### **Garantire il diritto di cittadinanza e la Centralità della Persona**

Gli ospiti della RSA "Villa Niccolini" non sono per noi "numeri", "ricoverati", "pazienti", ma Persone, che, pur necessitando di un elevato livello di prestazioni sociosanitarie e sanitarie e presentando frequentemente gravi limitazioni fisiche e sensoriali, mantengono tutti i diritti del cittadino, con la loro specificità e la loro storia, il loro carattere.

Il nostro personale è impegnato a dare risposte ai loro bisogni assistenziali, cercando di garantire loro la più alta qualità della vita possibile all'interno di una comunità, nel rispetto della persona .

Il nostro obiettivo fondamentale è quello di fornire ,in un ambiente di vita comunitario, un'assistenza per quanto possibile personalizzata dove al centro di tutto sia l'utente-Persona.

L'anziano che entra nella RSA è una Persona con tutti i suoi diritti, che gli devono essere garantiti in ogni momento, un cittadino che si è trasferito ad un nuovo indirizzo e che ha diritto a portarsi dietro il suo vissuto, la sua personalità, i suoi valori, i suoi affetti, anche quando non è più in grado di gestire in modo autonomo la propria vita .

La RSA è conseguentemente impegnata a :

- rispettare i diritti inviolabili della persona, nel rispetto della libertà e della dignità di ciascuno;
- assicurare imparzialità nell'erogazione del servizio
- incentivare tutti gli strumenti che consentano alla persona ospite di esercitare i propri diritti, in particolare a coloro che hanno meno capacità nella propria tutela
- promuovere la consapevolezza del ruolo di responsabilità che ogni persona ospite ha nei confronti della Comunità di appartenenza
- promuovere il diritto/dovere all'ascolto reciproco personale -ospite, alla libertà di espressione e pensiero soprattutto nei confronti di coloro che non riescono ad esternare le proprie esigenze, capacità e bisogni

- garantire il diritto all'informazione individuale e collettiva

### Il piano assistenziale individualizzato

Entro 45 giorni dall'inserimento nella RSA, sulla base anche di quanto emerso nella fase di osservazione, è redatto un progetto personalizzato per ogni ospite che individua gli obiettivi specifici di intervento, le prestazioni, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità e competenza degli interventi. In modo particolare gli interventi ed i piani assistenziali che la RSA mette in atto per ciascun ospite sono strutturati per mantenere e, quando possibile, recuperare le capacità residue di ogni singolo anziano ospite della RSA e comunque ritardare i processi involutivi e degenerativi determinati da età e patologie. Per far ciò è essenziale che tutti i soggetti interessati (tutti gli operatori delle diverse professionalità, i parenti, i medici, gli specialisti....) lavorino con questo obiettivo comune e che questo metodo sia esteso ad ogni azione della vita quotidiana (dall'alzarsi all'igiene, dal mangiare all'andare in bagno) per stimolare continuamente l'ospite.

Periodicamente l'equipe socio-sanitaria-assistenziale, tenuto conto delle indicazioni del medico curante, si riunisce per valutare le difficoltà e le potenzialità di ogni ospite nel periodo e aggiornare il Piano Assistenziale Individualizzato, continuamente riadattato in base alle esigenze in evoluzione dell'anziano.

Il Piano Assistenziale Individualizzato, sin dalla sua prima stesura, si avvale anche dei suggerimenti e delle proposte fornite dall'ospite stesso o dai propri familiari, affinché si possa condividere insieme il percorso assistenziale, modificandolo, ove possibile, in base ai problemi e al loro grado di soddisfazione.

### La qualità della vita

L'anziano inserito in una nuova comunità ha diritto a conservare, per quanto possibile, le proprie abitudini e la propria privacy, ferme restando le ordinarie regole di una vita comunitaria.

Il compito principale dei nostri operatori è quello di creare un clima che assicuri ai residenti gli stimoli necessari per partecipare attivamente alla vita quotidiana.

In questo contesto l'animazione, la terapia occupazionale, la riabilitazione, le attività ricreative e di socializzazione sono parte essenziale dei programmi per garantire un'elevata qualità della vita ai residenti.

### Il clima familiare, Libertà di movimento e accessibilità della residenza

Occorre favorire l'uscita protetta dalla Residenza ed incoraggiare i contatti o i brevi ritorni in famiglia. La RSA si impegna a garantire alle persone ospitate la massima libertà, compatibilmente con il loro stato di salute e con l'organizzazione della RSA, nonché a organizzare la fruizione dei servizi nel rispetto dei ritmi di vita delle stesse.

La RSA si impegna, anche in collaborazione con il servizio socio-sanitario territoriale, affinché gli ospiti possano rimanere collegati con il proprio contesto familiare e sociale, facilitando e promuovendo i rapporti con familiari e amici e favorendo frequenti visite da parte di questi ultimi e quando possibile, anche brevi soggiorni in famiglia. Nelle ore diurne è garantita la libertà di accesso e di frequenza compatibilmente con le esigenze di vita degli altri ospiti e con il rispetto della loro privacy (Matt 09,30)

-Pom 19,30). La possibilità di accesso nelle ore notturne è prevista solo dietro autorizzazione della Direzione.

All'ospite è garantita la conservazione del posto oltre che per ricoveri presso strutture ospedaliere o case di cura anche brevi soggiorno climatici e rientri in famiglia (vedi "regolamento interno", art.08)

### La privacy

Tutto il personale opera nel massimo rispetto della riservatezza nei colloqui e nelle prestazioni socio-sanitarie. Tutti i dati che riguardano la persona sono gestiti nel rispetto del codice sulla privacy, in base alla normativa specifica.

Al momento dell'ingresso l'ospite e/o un suo familiare autorizza la struttura al trattamento dei dati ed esprime il consenso informato sulle attività socio-sanitarie che la residenza metterà in atto nei suoi confronti.

### La RSA, parte integrante del proprio territorio

La Residenza opera in stretto collegamento con le diverse realtà del territorio in cui insiste a partire dal volontariato .

Propone attività ed iniziative aperte alla cittadinanza con progetti che coinvolgano sia giovani che anziani.

Favorisce la partecipazione degli ospiti ad iniziative sociali, di tempo libero, religiose e culturali attuate nella zona

Vanno in tale direzione gli spettacoli, le feste, le mostre mercato, le gite, promosse nel corso dell'anno dalla RSA anche in collaborazione con associazioni di volontariato e gruppi di familiari.

Tutti i mesi è stilato un programma delle principali iniziative nella RSA aperte ai familiari e alla popolazione e delle occasioni di "uscita " di gruppi di ospiti (bar, passeggiate, piccole gite, mercato, partecipazione a feste....).

### Il miglioramento continuo della qualità

La RSA "Villa Niccolini" srl opera una continua verifica della qualità dei servizi offerti, con un'attenzione particolare alle esigenze degli ospiti, che sono al centro di tutti gli interventi dei gruppi di lavoro .

Vengono verificati periodicamente attraverso indicatori e metodologie di controllo eventuali aspetti più critici delle attività per migliorare la qualità delle prestazioni, qualità intesa come capacità di rispondere nel modo più adeguato ai bisogni emergenti degli ospiti.

I nostri **punti di forza** sono:

- [ **la valorizzazione del lavoro di equipe e la comunicazione interna**, coinvolge e rende partecipi tutti le figure professionali che operano nel servizio a vari livelli, nella programmazione alle scelte, agli indirizzi delle attività, promuovendo così consapevolezza, compartecipazione e condivisione degli obiettivi e assicurando il coordinamento delle modalità operative;
- [ i **piani di assistenza individualizzata**, frutto di riunioni periodiche d'equipe, che si caratterizzano per :
  - continuità e flessibilità di intervento in relazione al mutare dei bisogni fra gli utenti e nel percorso di vita e di salute di ogni singolo all'interno della comunità
  - coordinamento fra gli operatori che partecipano alla realizzazione del progetto di assistenza individualizzato
- [ l'attenzione alla **formazione e all'aggiornamento del personale**, tesa a valorizzare tutte le diverse figure professionali e a promuovere consapevolezza sul processo di lavoro, con attenzione al rapporto tra la propria prestazione ed il risultato che si vuole ottenere; una formazione sulla tecnica e sui valori, che si traduca in un miglioramento della qualità del servizio erogato e del benessere sia delle persone ne usufruiscono che di quelle vi lavorano;
- [ il **coinvolgimento dei familiari** e la costituzione di un loro comitato permanente
- [ **la comunicazione esterna** che ha il fine di offrire in maniera comprensibile a tutti i cittadini le opportunità e le modalità di accesso al servizio, di esplicitare all'esterno i principi delle nostra attività nonché di accogliere suggerimenti e reclami per attivare azioni correttive e migliorative.

## **PRESTAZIONI EROGATE A FAVORE DELL'OSPITE**

- 1 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 ove disponibile nella struttura;
  - d) fornitura di vitto completo consistente in:
    - 1) prima colazione (tre 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, rifacimento giornaliero del letto;

- f) manutenzione e lavaggio della biancheria ad uso corrente (lenzuola, tovaglie, asciugamani, ecc.) e della biancheria personale (su richiesta del familiare a pagamento ).
- g) L'assistenza medica di base è garantita dal medico convenzionato di libera scelta dell'ospite
- h) prestazioni sanitarie, assistenza infermieristica e riattivazione funzionale, con le produzioni orarie annue e tramite personale in possesso dei titoli previsti dalla vigente normativa.
- i) bagno assistito (almeno una volta la settimana e comunque, ogni volta se ne presenti la necessità), cura dei capelli/barba, delle unghie delle mani e dei piedi (parrucchiere e podologo almeno una volta al mese a carico della Struttura);
- j) 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;
- k) Vestizione e svestizione, igiene personale.
- l) 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;
- m) attività motorie e ricreativo culturali, attività educative, socializzazione finalizzata al mantenimento ed al recupero possibile dell'ospite anche sul piano relazionale. Le suddette attività saranno organizzate secondo i programmi periodici dalla Direzione della struttura, in collaborazione con la équipe e la Commissione di cui all'ART. 2 del regolamento interno. Tali programmi terranno altresì conto degli indirizzi del servizio sociale dei Comuni e della ASL con l'obiettivo di garantire il più vivo collegamento tra la struttura, i suoi ospiti e le loro famiglie, le realtà più significative del territorio e della comunità.
- n) assistenza religiosa, quando richiesta, nel rispetto della libertà individuale di culto e di religione.

### Il personale impegnato nel servizio

Elenchiamo di seguito le figure professionali impegnate nell'erogazione del servizio:

- [ collaboratori addetti all'assistenza diretta alla persona
- [ educatori/animatori
- [ medico specialista
- [ infermieri professionali con caposala
- [ terapisti della riabilitazione
- [ addetti alle pulizie degli ambienti
- [ manutentori
- [ impiegati
- [ direzione

Tutto il personale impegnato è in possesso dei titoli previsti dalla vigente normativa; le ore prodotte e la quantità di personale in servizio corrisponde a quanto richiesto dalle vigenti normative

### Tutela della salute

Le persone ospitate nella 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.*

Ogni utente pertanto, al momento dell'ingresso in RSA, dovrà indicare il medico di medicina generale di propria fiducia base. Per visite mediche specialistiche e per altre necessità di tipo sanitario e sociale gli utenti utilizzeranno a loro scelta i servizi della ASL, del Comune o di altre organizzazioni presenti territorialmente.

Sono a carico della RSA esclusivamente l'organizzazione del trasporto e la prenotazione delle prestazioni.

La Struttura si impegna a promuovere ogni rapporto con i competenti servizi socio-sanitari territoriali per assicurare alle persone ospitate la fruizione di attività di socializzazione, prevenzione, cura e riabilitazione.

La Struttura è tenuta:

1. per ciascuna persona ospitata, a predisporre e rendere attivi programmi e piani assistenziali individuali di carattere preventivo, terapeutico e riabilitativo da verificare periodicamente;
2. in caso di necessità, a chiamare il medico curante della persona ospitata;
3. in caso di malattia, a prestare alla persona ospitata tutte le cure necessarie prescritte dal medico curante, ove compatibile con la permanenza nella struttura;
4. a fornire le necessarie prestazioni infermieristiche mediante personale abilitato a termini di legge;
5. curare l'approvvigionamento, con costi a carico dell'utente se non di competenza del SSN, la somministrazione e la conservazione dei medicinali prescritti dal medico curante;
6. su disposizione del medico curante e in caso di ricovero d'urgenza, ad organizzare il trasporto in ospedale della persona ospitata e mantenere costanti rapporti durante il periodo di degenza;
7. a seguire per ciascuna persona ospitata, la dieta prescritta dal medico curante e, in particolare, con costi a carico del Servizio Sanitario Nazionale nel caso di diete particolari previste dai LEA;
8. in caso di malattia, di ricovero ospedaliero, di infermità o di pericolo di vita della persona ospitata, ad avvisare i familiari o, in loro assenza, l'operatore socio-sanitario territoriale che lo ha in carico.

## **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI E SEGNALAZIONE DI EVENTUALI DISSERVIZI**

### **Segnalazioni, Richieste di chiarimento**

Ogni ospite ha il diritto di rivolgere domande, su come è erogato il servizio ad ogni livello con richieste a cui il personale deve sempre rispondere in modo e tempi adeguati.

Qualora il problema riguardi un livello più alto di decisione e di responsabilità, il dipendente che lo ha ricevuto lo trasforma in una richiesta scritta e lo inoltra al livello che ritiene più idoneo e qualificato dell'organizzazione che fornirà l'opportuna risposta.

Il dipendente stesso è tenuto ad informarsi su quanto richiesto ed a seguire l'ospite nella sua richiesta.

Si possono inoltrare in forma scritta alla Direzione e alle figure con compiti di coordinamento, segnalazioni di disservizi rilevati.

La Direzione, in seguito a verifica e approfondimento della segnalazione provvederà a rispondere indicando, ove necessario, l'azione di miglioramento eventualmente apportata.

Le segnalazioni possono essere anche contestualmente inoltre al Comitato Ospiti-Parenti (vedi Regolamento della RSA, art. 2) .

Il Comitato Ospiti-Parenti si incontra e confronta almeno semestralmente e comunque ogniqualvolta occorra, con la Direzione.

### **Sistema di valutazione annuale della soddisfazione ospiti e loro familiari**

La struttura, consapevole che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai bisogni e ai desideri dell'ospite e dei suoi familiari, ha attivato il *Sistema di valutazione e della soddisfazione dei residenti e dei loro familiari*.

Viene rilevata sistematicamente e periodicamente la qualità percepita nella fruizione del servizio mediante apposita modulistica, che considera le seguenti prestazioni:

- [ aspetti alberghieri ovvero vitto, alloggio, igiene degli ambienti;
- [ aspetti relazionali;
- [ professionalità degli operatori;
- [ aspetti organizzativi

La modulistica in questione viene distribuita e consegnata alla Reception agli ospiti e/o ai loro familiari: può essere siglato da la/il compilatore oppure può rimanere anonima.

I dati raccolti vengono sintetizzati in una Comunicazione della Direzione al Comitato Ospiti-Parenti e discussi in una apposita riunione con il Comitato Ospiti-Parenti stesso.

I dati raccolti indicano i percorsi di miglioramento della qualità da intraprendere per i quali la Residenza si impegna a formulare apposite iniziative e/o progetti.

REV DEL 01/08/2013