

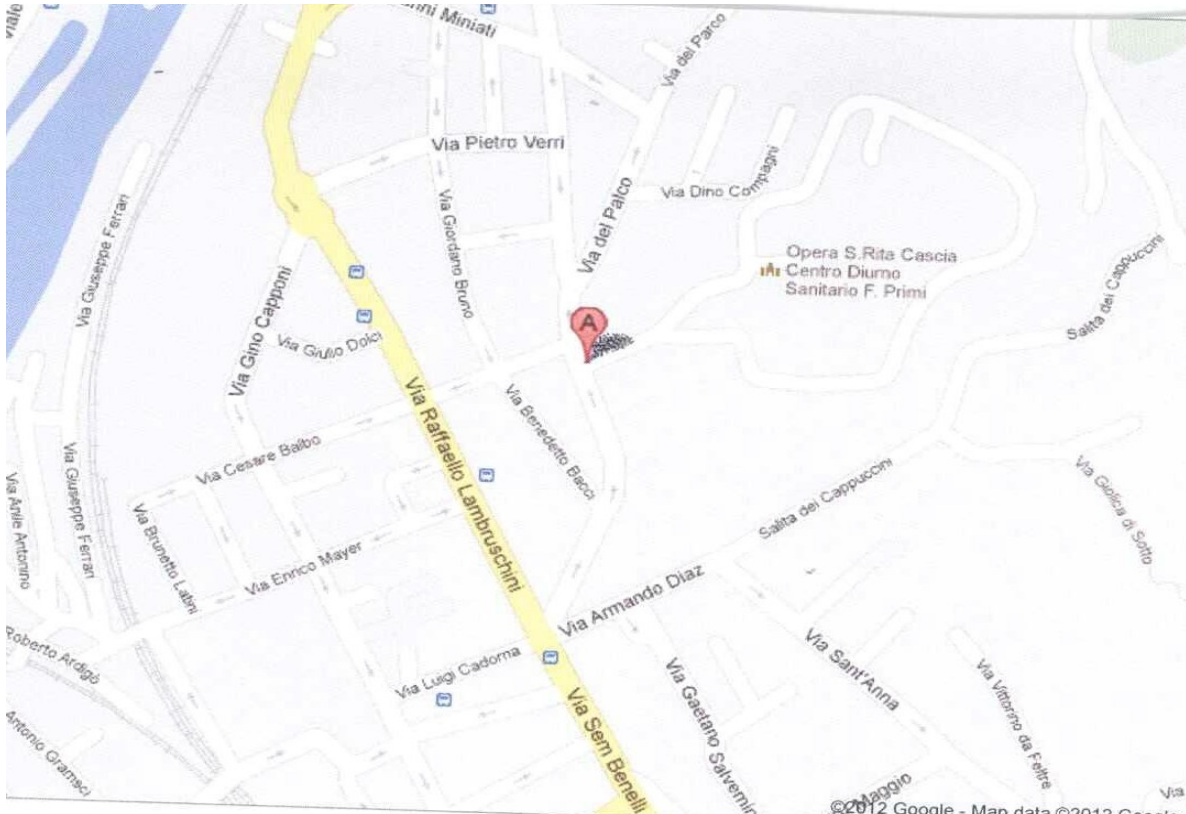
carta dei servizi

RSA

VILLA MARIA ASSUNTA

Indice

Dove siamo	3
La storia, la missione, la politica e gli obiettivi.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI - I NOSTRI VALORI.....	4
Garantire il diritto di cittadinanza e la Centralità della Persona	4
Le caratteristiche strutturali e alberghiere della RSA Villa Maria Assunta	5
Le finalità assistenziali della RSA e la giornata tipo	6
Giornata tipo della residenza e dell'Ospite, con indicazione delle attività svolte per fascia oraria	6
Orario di apertura della struttura-uscite degli ospiti	7
Prestazioni erogate dalla RSA a favore dell'ospite.....	8
Tutela della salute	9
Piano assistenziale individualizzato.....	10
Procedure per accedere ai servizi offerti della RSA	10
Dimissione dell'ospite.....	11
Determinazione della retta	11
Organizzazione della Rsa Villa Maria Assunta	12
Le Figure professionali operanti all'interno della RSA	12
Collegamento con il contesto familiare.....	13
Conservazione del posto	14
La RSA parte integrante del proprio territorio.....	14
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI E SEGNALAZIONE DI EVENTUALI DISSERVIZI Segnalazioni, Richieste di chiarimento	14
Come ottenere Informazioni.....	14
Tenuta e archiviazione della documentazione	15
Rispetto della privacy.....	16
Norme e funzionamento dell'organismo di rappresentanza degli ospiti.....	16
Sistema di valutazione annuale della soddisfazione ospiti e loro familiari	16



Dove siamo

A Prato, Via Guido Bisori 12

La Rsa Villa Maria Assunta, situata nella zona pedecollinare del comune di Prato - quartiere La Castellina - è facilmente raggiungibile da ogni parte della città e dai Comuni limitrofi sia con mezzi propri sia con mezzi pubblici.

Per raggiungere la Rsa con mezzi propri

Per chi arriva da Prato est e Prato Nord: percorrere Viale della Repubblica attraversare il sottopasso e alla rotonda prendere la 2° uscita. Proseguire sulla strada principale - Viale Borgo Valsugana - continuare su Via Sem Benelli, alla rotonda prendere la 2° uscita Via del Palco, proseguire a diritto e svoltare a destra in Via Guido Bisori.

Per chi arriva da Prato ovest: percorrere Viale Leonardo da Vinci in direzione di Prato, attraversare la prima rotonda ed uscire prima del sottopasso, alla rotonda prendere la 3° uscita Viale Chang Zou, continuare su Viale Nam Dinh, proseguire su Viale Fratelli Cervi, alla rotonda prendere la 2° uscita Via Liliana Rossi, continuare su Via Medaglie d'Oro, Via del Cilianuzzo, Via Mozza e Via Mozza sul Gorone, raggiunta la rotonda prendere la 2° uscita Ponte Francesco di Marco Datini, continuare su Via Giovanni Miniati, alla rotonda mantenere la destra Via Vittorio Emanuele Orlando, proseguire in Via Raffaello Lambruschini raggiungere la seconda rotonda e uscire alla 4° uscita in Via del Palco, proseguire a diritto e svoltare a destra in Via Guido Bisori.

Per chi arriva con mezzi pubblici

Da Piazza della Stazione – stazione centrale - prendere l'autobus "Linea 11" direzione Ciardi 1, scendere alla fermata Lambruschini 1 prendere sulla destra Via Cesare Balbo, ancora destra via del Palco e a sinistra Via Bisori (tempo di percorrenza del percorso a piedi stimato in 8 minuti).

La Carta dei servizi illustra la missione della Rsa Villa Maria Assunta, che pone al centro della propria attività la persona ospite con tutti i suoi bisogni e i suoi diritti, e la natura e gli obiettivi dei vari servizi e l'organizzazione degli stessi.

Ad ogni persona interessata ad usufruire dei servizi offerti dalla struttura, sarà consegnata una copia allo scopo di far conoscere il servizio e le relative regole.

La storia, la missione, la politica e gli obiettivi

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 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 Rsa Ubaldo Biti.

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Maria Assunta" è una struttura sociale ad elevata integrazione sanitaria, inserita nella rete dei servizi socio-sanitari dell'area pratese ed accoglie in regime residenziale, anche temporaneo, persone anziane non autosufficienti ultra sessantacinquenni, non assistibili a domicilio. Possono altresì essere ospitate nella struttura persone di età inferiore ai 65 anni purché affette da grave deficit cognitivo. L'obiettivo primario della RSA è fornire un'assistenza qualificata e personalizzata agli anziani ospiti non autosufficienti, totalmente o parzialmente dipendenti in tutte le attività della vita quotidiana, garantendo un adeguato ambiente di vita, basato su un clima sereno e familiare.

La politica della Residenza 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.

La RSA opera nel rispetto della autonomia, dignità e identità personale, nel rispetto dei diritti relativi all'esercizio delle libertà individuali, favorendo l'informazione, la partecipazione, la riservatezza e un ritmo di vita familiare.

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

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

Nella Rsa Villa Maria Assunta si erogano, oltre alla assistenza alla persona nell'arco delle 24 ore, prestazioni infermieristiche e di terapia della riabilitazione sotto le direttive del medico curante di fiducia dell'ospite, che ai sensi della normativa toscana è il responsabile della salute e della cura dell'assistito ricoverato in RSA.

PRINCIPI FONDAMENTALI - I NOSTRI VALORI

Garantire il diritto di cittadinanza e la Centralità della Persona

Gli ospiti della RSA Villa Maria Assunta non sono per noi "numeri" ma Persone, che, pur necessitando di un elevato livello di prestazioni sociosanitarie e sanitarie e presentando frequentemente gravi limitazioni fisiche e cognitive, mantengono tutti i diritti del cittadino, con la propria specificità, la propria storia, il proprio 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 e dei suoi ritmi, nel rispetto della persona.

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

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;
- garantire la possibilità di osservare e praticare la propria religione.

Le caratteristiche strutturali e alberghiere della RSA Villa Maria Assunta

La Rsa Villa Maria Assunta è una Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) per anziani non autosufficienti con sede in via Guido Bisori 12 a Prato, gestita dalla società Residenze Anziani S.r.l. con sede legale in via Bisori 12 a Prato.

La Rsa Villa Maria Assunta, autorizzata con provvedimento del Comune di Prato n° P. G. 36035 del 23.05.2006 per n. 34 posti residenziali, accreditata in data 22.09.2011 P.G. 111245 come da vigente normativa della Regione Toscana, è una struttura residenziale che eroga prestazioni socio-assistenziali ad integrazione socio-sanitaria ad anziani non autosufficienti in regime residenziale, in regime temporaneo o permanente.

La Residenza Sanitaria Assistenziale accoglie i propri ospiti all'interno di una imponente dimora storica sapientemente ristrutturata per poter coniugare la bellezza architettonica della villa con le funzionali esigenze proprie della Rsa.

La RSA, che accoglie 34 ospiti oltre ad centro diurno di 6 persone, si sviluppa su tre piani e conta 19 camere singole, 3 camere doppie e 3 camere triple.

Ogni camera è dotata di letti elettrici ad altezza variabile, dotate di reti a tre snodi, ortopedici, sponde di protezione, comodini, ampi armadi con cassettera interna, scrittoio, sedia con braccioli, bagno personale e in qualche caso anche il balcone; in caso di ospiti allettati sono previsti tavolini servitori per la consumazione di pasti a letto. Ogni posto letto è attrezzato per le chiamate del personale e con luci di cortesia notturna, ed è predisposto per tv e telefono fisso.

I bagni sono dotati di ausili nonché di pulsanti per le chiamate di emergenza.

Al piano intermezzo è previsto il locale per il bagno assistito e l'infermeria oltre a locali di servizio e per servizi generali. Altri locali specifici per il bagno assistito sono presenti al primo e al secondo piano.

Al piano terra oltre alla cucina sono presenti le sale pranzo e l'ampia zona soggiorno, la palestra, la chiesa, oltre ai salottini a disposizione degli Ospiti e dei loro parenti, la direzione e locali destinati ai servizi generali.

Completano la struttura, un ampio parco secolare, protetto e liberamente accessibile agli ospiti in primavera-estate usufruibile anche per iniziative di socializzazione, e un ampio parcheggio interno.

La recettività contenuta rispetto alle dimensioni dell'immobile, gli ampi spazi e servizi e attività previste al piano terra, favoriscono la socializzazione e l'instaurarsi di un clima familiare e personalizzato tra ospiti, familiari e personale e costituiscono una opportunità per iniziative aperte al territorio partecipate dal volontariato e dalla comunità dell'area.

Le finalità assistenziali della RSA e la giornata tipo

La Residenza accoglie persone anziane di età superiore ai 65 anni non autosufficienti non altrimenti assistibili a domicilio, prive del necessario supporto familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o definitivamente impossibile o contrastante con i reali bisogni assistenziali della persona anziana, così come indicato dalla normativa della Regione Toscana. Potranno altresì essere ospitati nella struttura persone di età inferiore ai 65 anni purché affette da patologie degenerative assimilabili al decadimento senile.

La Rsa ha come finalità quella di garantire ai propri ospiti assistenza nelle attività del vivere quotidiano, prestazioni infermieristiche e riabilitative, al fine di mantenere il più a lungo possibile le capacità fisiche ed intellettuali residue dell'anziano.

La personalizzazione dell'assistenza è assicurata dalla definizione di un piano assistenziale individuale (**PAI**) dell'anziano con il concorso delle diverse figure professionali operanti nella rsa, in stretto accordo con il medico di libera scelta dell'ospite.

Il piano assistenziale individualizzato sarà alla base dei progetti assistenziali, relazionali di ciascun ospite e dei relativi interventi e sarà periodicamente discusso dagli operatori con l'ospite o con i suoi familiari/tutori.

La Residenza assicura una serie di prestazioni - in particolare infermieristiche, riabilitative, di animazione, di assistenza alla persona - e di servizi generali, in una struttura rispondente alle vigenti normative che riguardano le Residenze Sanitarie Assistite.

L'organizzazione della giornata e di tutte le attività effettuate presso la Struttura assicura il rispetto delle esigenze e dei ritmi di vita degli ospiti presenti, con la massima integrazione possibile con i programmi assistenziali individuali.

La giornata tipo della RSA Villa Maria Assunta è esposta pubblicamente ed è aggiornata con le eventuali variazioni nelle attività e fasce orarie.

Giornata tipo della residenza e dell'Ospite, con indicazione delle attività svolte per fascia oraria

La giornata tipo rappresenta in primo luogo una garanzia per l'ospite assicurando attraverso i ritmi definiti di una comunità, l'effettività delle prestazioni all'anziano, fermo restando tutti gli adattamenti necessari derivanti dai P.A.I., dalle emergenze e dal buon senso.

FASCIA ORARIA	ATTIVITA'
7,00-8.30	▪ 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 per la colazione ▪ Colazione (sala da pranzo e ospiti allettati) ▪ Assunzione terapia enterale
8.30-9,30	▪ Completamento colazione ▪ Igiene orale

9,30-11,30	▪ Controllo e cambio prodotti di assorbenza in base alle esigenze individuali ▪ Intrattenimento Ospiti nel soggiorno; trasferimento al primo piano o al secondo piano in relazione alle indicazioni dei piani di assistenza individualizzata ▪ Attività occupazionale ▪ Terapia riabilitativa e relativo trasferimento nella palestra al piano terra ▪ Eventuali visite mediche esterne e/o interne ▪ Assistenza infermieristica ▪ Prestazioni di parrucchiere e podologo
11.30-12.00	• Igiene personale e preparazione per il pranzo ▪ Cura dell'igiene e dell'aspetto ▪ Trasferimento nella sale da pranzo
12.00-13.00	▪ Pranzo ▪ Assunzione terapia enterale o parenterale
13.00-15.30	▪ 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	▪ Distribuzione e assunzione merende ▪ Igiene orale ▪ Attività occupazionale interne o esterne alla struttura ▪ Terapia riabilitativa e relativo spostamento verso la sede delle attività ▪ Effettuazione del bagno assistito come da programma o in relazione alle necessità ▪ Controlli parametri vitali e glicemici in relazione a prescrizioni mediche e assunzione di opportuna terapia
17,30-18,00	▪ Igiene personale e preparazione per la cena ▪ Trasferimento nelle sale da pranzo
18.00-19.00	▪ Cena ▪ Assunzione terapia enterale o parenterale
19.00-20.30	▪ Socializzazione e tempo libero ▪ Trasferimento degli ospiti ai piani degenza ▪ Preparazione al riposo notturno nel rispetto delle abitudini e delle possibilità individuali ▪ Controllo e chiusura apparecchi T.V. presenti negli spazi comuni e nelle singole camere ▪ Vigilanza e controllo periodico ospiti nelle camere ed interventi su chiamata.
20.30-21.00	▪ Preparazione al riposo notturno di ospiti più "autosufficienti" ▪ Controllo e chiusura apparecchi T.V. presenti negli spazi comuni e nelle singole camere.
21.00-7.00	▪ Assistenza di base e infermieristica su chiamata o in relazione alle necessità. ▪ Controllo, cambio prodotti di assorbenza ad orari programmati o secondo necessità. ▪ Posizionamenti

Orario di apertura della struttura-uscite degli ospiti

La Residenza svolge attività continuativa su ventiquattro ore al giorno per l'intero anno.

Le visite in struttura sono consentite nella fascia diurna, dalle ore 8:00 alle ore 20:00, con possibilità di concordare con la Direzione, nelle restanti ore, l'eventuale accesso alla Struttura da parte di familiari e amici

degli assistiti, fatte salve – per il rispetto della privacy – le fasce orarie di svolgimento delle attività di igiene personale e terapia e dei pasti, come indicato nel regolamento della Rsa.

Sono favorite le visite di familiari e amici e il contributo di volontari, singoli o in gruppo, secondo accordi e progetti concordati con la Direzione.

Eventuali uscite degli ospiti accompagnati dai parenti e conoscenti devono essere concordate con la Direzione, previa sottoscrizione di apposito modulo.

È consentito (ed auspicato quando possibile) il rientro in famiglia per brevi periodi dell'anziano – ove compatibile con le sue condizioni di salute ed esigenze assistenziali.

Compatibilmente con le condizioni di ciascun anziano e le relative modalità assistenziali ed organizzative sono programmate nel corso dell'anno alcune uscite in gruppo di ospiti dalla RSA (a titolo esemplificativo visita al mercato locale, gita al mare, ecc.). L'interessato o i familiari o responsabile legale dell'ospite dovranno autorizzare preventivamente la partecipazione attraverso la sottoscrizione di apposito modulo presso il front office della RSA.

Le informazioni sul quadro clinico dell'Ospite devono essere richieste dai familiari esclusivamente al medico curante di fiducia dell'ospite (se presente in struttura o all'ambulatorio privato) e, per quanto di sua competenza, all'infermiere di turno.

Non è consentito, a tutela degli anziani, introdurre nella residenza alimenti non confezionati o in confezioni non integre o privi di data di scadenza. In ogni caso la consegna di dolci ed alimenti vari agli Ospiti, date le patologie connesse alla alimentazione (diabete, difficoltà nella deglutizione, ecc), deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione/infermieri. Analogamente non è consentito somministrare il vitto ai propri congiunti in assenza di specifica autorizzazione da parte degli infermieri.

Prestazioni erogate dalla RSA a favore dell'ospite

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

- uso di camera ed assegnazione del posto letto, con relativi arredi;
- messa a disposizione di spazi comuni (sale da pranzo, soggiorni, palestra, ...);
- riscaldamento e fornitura di acqua calda e fredda, gas ed energia elettrica, anche per televisore personale, aria condizionata;
- 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;

- pulizia degli ambienti comuni, pulizia delle camere, rifacimento giornaliero del letto;
- lavaggio della biancheria ad uso corrente (lenzuola, tovaglie, asciugamani ecc.) e della biancheria intima personale;
- 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;
- 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;

- 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;
- servizio di parrucchiere (taglio capelli uomo, taglio e messa in piega donna, una volta al mese a carico della struttura);
- servizio di podologo (una volta al mese a carico della Struttura);
- 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;
- supporto organizzativo all'ospite e/o ai familiari per il lavaggio degli indumenti di uso personale (es. vestiti ecc.). La RSA, su richiesta scritta dei familiari o dell'amministratore di sostegno può far effettuare il lavaggio degli indumenti di uso personale con costi compresi nella retta di degenza;
- 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;
- attività di animazione, attività motorie e ricreative;
- assistenza religiosa nel rispetto delle libere scelte dei singoli utenti;
- 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;
- la direzione della Rsa facilita il mantenimento dei rapporti coi familiari e con la rete amicale; gli ospiti possono ricevere/effettuare telefonate sul telefono della struttura;
- la Direzione effettua recapito per gli ospiti della posta in arrivo a loro nome.

Tutela della salute

Gli ospiti della Struttura usufruiscono delle prestazioni previste dal Servizio Sanitario Nazionale presenti nel territorio.

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. 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 territorio.

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 per i propri ospiti non autosufficienti è tenuta:

1. per ciascuna persona 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 formato a termini di legge;
5. a curare l'approvvigionamento dei farmaci, con costi a carico dell'utente se non di competenza del SSN, la somministrazione e la conservazione dei medicinali prescritti dal medico curante e di parafarmaci o materiali ad uso individuale (quali a titolo solo esemplificativo fleet, calze mediche ecc.) la cui necessità è stata indicata dal medico curante o dal personale infermieristico;
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 ove previste dai LEA;
8. ad avvisare, in caso di malattia, di ricovero ospedaliero, di infermità o di pericolo di vita della persona ospitata, i familiari, l'eventuale amministratore di sostegno o, in loro assenza, la persona da questi indicata.

Piano assistenziale individualizzato

Dopo un breve periodo di osservazione (1-21 giorni) dopo l'inserimento nella RSA, 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'équipe 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.

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.

Procedure per accedere ai servizi offerti della RSA

Ammissione Ospite in regime privato

La domanda di ammissione, redatta in forma scritta, dovrà essere corredata dei documenti di seguito indicati, da prodursi - di norma - con congruo anticipo rispetto alla data di ricovero:

- autocertificazione relativa a cittadinanza, residenza e stato di famiglia;
- relazione del medico di famiglia circa le condizioni di non autosufficienza o delle motivazioni che ne consigliano l'inserimento nella Residenza; la relazione dovrà indicare le situazioni patologiche o insufficienze funzionali in atto, utili per l'organizzazione dei servizi (malattie infettive, diete speciali, esigenze di riattivazione funzionale, ecc.), nonché l'indicazione precisa della terapia in corso;
- sottoscrizione del contratto di inserimento da parte dell'utente o dei suoi familiari o dell'amministratore di sostegno con conseguente assunzione di impegno al pagamento della retta.

La direzione stilerà una lista di attesa in base alla data di presentazione della domanda.

All'atto dell'ingresso ciascun ospite o suo familiare prenderà visione del presente regolamento, del quale riceverà copia, che firmerà per accettazione.

Ammissione Ospite in possesso di titolo di acquisto (quota sanitaria)

Documenti necessari al momento dell'inserimento dell'ospite nella RSA:

- impegnativa/titolo di acquisto da parte della ASL;

- autocertificazione attestante cittadinanza, residenza e stato di famiglia dell'ospite;
- documento di identità, codice fiscale;
- relazione del medico di famiglia circa le condizioni di non autosufficienza o delle motivazioni che ne consigliano l'inserimento nella Residenza; la relazione dovrà indicare le situazioni patologiche o insufficienze funzionali in atto, utili per l'organizzazione dei servizi (malattie infettive, diete speciali, esigenze di riattivazione funzionale, ecc.), nonché l'indicazione precisa della terapia in corso;
- impegnativa e relativa sottoscrizione di contratto con la RSA relativo all'importo giornaliero della quota parte della retta a carico dell'anziano;
- piano assistenziale personalizzato e scheda sociale rilasciata dall'Assistente Sociale di zona, da cui si rilevino le motivazioni del ricovero.

Al momento dell'ingresso dell'ospite verranno fornite ai familiari e/o all'amministratore di sostegno tutte le informazioni pratiche relative ad aspetti dell'inserimento nella RSA (lavanderia ed etichettatura dei capi, modalità di contabilizzazione dei ticket-farmaci, accrediti retta banca, autorizzazione all'uscita dell'ospite con i familiari ecc.).

Dimissione dell'ospite

La dimissione dell'Ospite, quando non avvenga per decesso o per volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, nel rispetto di quanto previsto per modalità e coinvolgimento dei servizi sociali, della ASL e dei familiari, dal contratto con la ASL Toscana Centro e SDS di Prato, potrà avvenire in caso di:

- a) inosservanza reiterata delle norme di comportamento da parte dell'ospite e/o dei suoi familiari, con grave, manifesta e perdurante incompatibilità con l'ambiente della residenza e/o con gli altri assistiti;
- b) per morosità come indicato nel regolamento interno della RSA. Il regolamento interno disciplina le dimissioni volontarie, sempre consentite con preavviso scritto.

Determinazione della retta

La retta giornaliera della RSA Villa Maria Assunta è visibile accedendo al Portale regionale delle Rsa predisposto dalla Regione Toscana come previsto dalla normativa DGR 398/15, all'indirizzo <http://www.regione.toscana.it/-/residenze-sanitarie-assistenziali>.

In caso di accesso in regime privato, la retta giornaliera è a totale carico dell'ospite.

In caso di compartecipazione pubblica, la retta si compone di una quota sanitaria direttamente a carico della ASL e da una quota sociale che potrà essere in tutto o in parte a carico del comune di residenza/SDS o viceversa a carico del cittadino in base ai calcoli effettuati dagli uffici pubblici competenti (con valutazione dell'Isee e determinazione della quota di compartecipazione a carico dell'interessato).

Per quanto riguarda la quota sociale con compartecipazione da parte degli Enti competenti, laddove sussistono i requisiti, sarà fino alla concorrenza del tetto massimo di € 53.50 giornaliero, come previsto dall'accordo contrattuale siglato con Azienda Usl Toscana Centro e SDS Area Pratese, rimanendo a carico dell'assistito l'eventuale differenza tra quota sociale stabilita dalla Regione Toscana e la quota sociale autonomamente determinata dalla RSA.

Il titolo di acquisto autorizzato per ciascun ospite da parte dall'ASL porterà indicata anche l'eventuale quota di compartecipazione a diretto carico dell'ospite e dei familiari. In assenza di tale indicazione l'ospite e i suoi familiari/amministratori di sostegno sono tenuti all'integrale pagamento dell'intera quota di parte sociale come sopra indicata. Eventuali successivi conguagli a suo favore da parte dei Comuni e/o SDS saranno recepiti dalla Direzione della Rsa, con effettiva liquidazione contestualmente al pagamento della corrispondente somma a favore della Rsa a compensazione, da parte degli enti interessati.

La Struttura, fatto salvo quanto previsto in materia di cauzione (vedi regolamento interno) in nessun caso potrà richiedere anticipazione alcuna all'utente, né ai familiari del medesimo, della quota parte della retta eventualmente dovuta da parte dell'Azienda Sanitaria.

La retta comprende le sole prestazioni espressamente indicate nella presente carta dei servizi della Rsa e regolamento interno; tutto ciò che non è quindi indicato come compreso nella retta deve intendersi a carico dell'utente (vedasi ticket, farmaci, trasporti sociale ecc.). L'elenco degli extra a domanda individuale gestiti direttamente dalla Rsa o tramite la stessa, corredato dei relativi corrispettivi, è esposto presso il front office della Rsa (e verrà consegnato unitamente alla carta dei servizi), mentre prestazioni aggiuntive di podologo e/o di parrucchiere dovranno essere concordate e pagate direttamente al professionista esterno che collabora con la Rsa.

Organizzazione della Rsa Villa Maria Assunta

Tutto il personale che opera all'interno della Residenza è selezionato in base al possesso dei titoli di studio e della formazione prevista della vigente normativa toscana e a precisi criteri di competenza ed esperienza, stabiliti dalla Direzione al fine di garantire una elevata qualità dei servizi socio-sanitari prestati.

Il contratto (CCNL) applicato ai dipendenti della struttura è attualmente l'Uneba, contratto nazionale di lavoro del settore socio sanitario.

Alcuni servizi sono erogati mediante l'intervento di aziende esterne (lavanderia piana, manutenzioni specialistiche), selezionate tra le imprese più qualificate.

La ristorazione è affidata ad una ditta esterna che produce i pasti destinati alla RSA Villa Maria Assunta all'interno della RSA S. Caterina de Ricci.

L'ufficio amministrativo/front office che si trova al piano seminterrato della Rsa Ubaldo Biti garantisce il normale lavoro d'ufficio ed ha il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali per assicurare il buon funzionamento della Rsa, assicurando agli ospiti la gestione di piccole necessità quotidiane (deposito e consegna di piccole somme, smistamento posta, acquisto giornali, organizzazione commissioni ecc.).

L'amministrazione consegna, ad ogni Ospite o suo congiunto che ne faccia richiesta, una dichiarazione/certificazione relativa ai pagamenti effettuati alla RSA al fine di poter usufruire dei benefici fiscali previsti dalle norme di legge.

Le Figure professionali operanti all'interno della RSA

All'interno della opereranno le seguenti figure professionali come previsto dalla vigente normativa della Regione Toscana.

Medico curante di fiducia dell'ospite

È il responsabile della cura e dell'assistenza sanitaria dell'anziano ai sensi della vigente normativa Regione Toscana, dispone le prestazioni assistenziali, sanitarie e non, necessarie per il miglior mantenimento delle condizioni di salute e di vita dell'ospite e per la sua cura. La Rsa promuove il massimo coinvolgimento dei medici di medicina generale nella definizione dei Piani assistenziali individualizzati e nel monitoraggio degli stessi.

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.

Infermieri

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 OSA- OTA – OSS-OSSS-ADB

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.

Attività assegnate in appalto esterno

Lavanderia, ristorazione, manutenzioni varie.

Tutto il personale impegnato è in possesso dei titoli previsti dalla vigente normativa; gli standard del personale e relative qualifiche impegnato presso la residenza sono determinati nel rispetto dei parametri previsti dalle vigenti normative della Giunta Regionale Toscana (regolamento n.15R 26/03/2008) calcolati sulla base della piena occupazione dei 34 posti letto per anziani non autosufficienti.

Viene garantito il costante aggiornamento professionale del personale, attraverso uno specifico piano di formazione continua per le specifiche professioni, con particolare attenzione alla relazione umana con gli Ospiti.

Collegamento con il contesto familiare

La RSA si impegna a garantire alle persone ospitate la massima libertà all'interno della RSA, compatibilmente con il loro stato di salute e con l'organizzazione della RSA, nonché a organizzare per quanto possibile 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.

Conservazione del posto

All'ospite è garantita la conservazione del posto oltre che per ricoveri presso strutture ospedaliere o case di cura anche brevi soggiorni climatici e rientri in famiglia per la durata e con le modalità e i corrispettivi economici previsti dal regolamento interno della struttura.

La RSA parte integrante del proprio territorio

La Residenza opera in stretto collegamento con le diverse realtà del territorio circostante a partire dal volontariato; all'interno dei suoi programmi promuove 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 che saranno promosse nel corso dell'anno dalla Rsa anche in collaborazione con associazioni di volontariato e gruppi di familiari.

Tutti i mesi viene 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).

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI E SEGNALAZIONE DI EVENTUALI DISSERVIZI Segnalazioni, Richieste di chiarimento

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 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.

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 inoltrate al Comitato Ospiti-Parenti.

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

Tenuta e archiviazione della documentazione

La Residenza assicura la presenza della documentazione sotto indicata, nel rispetto della normativa sulla privacy:

- progetto individualizzato e cartella personale (sanitaria e amministrativa) per ciascuna persona accolta;
- cartella clinica a cura del medico di libera scelta dell'ospite;
- registro delle presenze giornaliere delle persone accolte;
- registro delle presenze del personale, con l'indicazione dei turni e delle relative mansioni;
- quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra operatori;
- tabella dietetica;
- registro delle terapie individuali;
- diario delle attività quotidiane strutturate;
- registro degli ausili in dotazione;
- autorizzazione al funzionamento.

Tutti i documenti relativi a singoli ospiti vengono conservati in spazi appositi e possono essere visionati soltanto dai componenti della équipe della Residenza.

Al momento della dimissione dell'utente i documenti relativi alla sua persona durante il soggiorno nella Rsa, vengono archiviati in un unico fascicolo e conservati presso gli uffici della struttura per i tempi previsti dalle normative vigenti.

Rispetto della 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.

All'interno della struttura è previsto il rispetto dell'Ospite e della sua riservatezza. Per coloro che non sono autonomi saranno adottate procedure e comportamenti atti a garantire la riservatezza e l'attenzione alla dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.

Tutto il personale opera nel massimo rispetto della riservatezza nei confronti degli ospiti e delle informazioni loro relative al loro stato di salute 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 sociosanitarie che la residenza metterà in atto nei suoi confronti.

Norme e funzionamento dell'organismo di rappresentanza degli ospiti

Al fine di favorire la partecipazione dei familiari degli ospiti alla verifica costante della vita della comunità, è prevista la presenza di un organismo di rappresentanza degli ospiti e delle loro famiglie.

Tale organismo è composto da 3 rappresentanti eletti ogni 2 anni tra gli ospiti, i familiari o loro legali rappresentanti e si riunirà almeno due volte l'anno insieme alla responsabile della struttura per valutare eventuali disservizi ed avanzare proposte e/o suggerimenti operativi atti a migliorare il servizio offerto agli ospiti. Delle riunioni sarà tenuto verbale da indirizzare alla direzione della Rsa.

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, intende attivare il *Sistema di valutazione e della soddisfazione dei residenti e dei loro familiari*, rilevando sistematicamente e periodicamente la qualità percepita nella fruizione del servizio mediante un'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 verrà distribuita dall'ufficio segreteria agli ospiti e/o ai loro familiari, i quali una volta compilata – anche in forma anonima – dovranno riconsegnarla all'ufficio.

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

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

