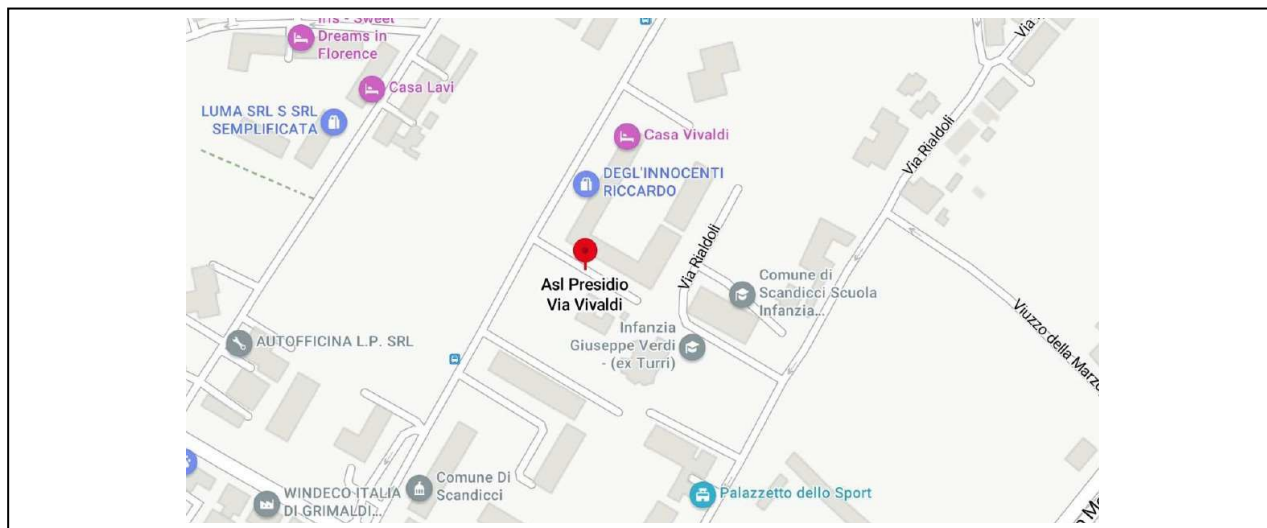


Carta dei servizi

RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA “ACCIAIOLO”

Come raggiungerci



Via Rialdoli
CAP 50018 Scandicci, Firenze
tel.:055/6930770
E-mail: acciaiolo@rsa.coopcolori.it

Indice

INTRODUZIONE.....	3
CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA.....	4
MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI.....	5
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
TARIFFE DELLE PRESTAZIONI.....	9
GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE.....	9
MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI.....	9
RILEVAZIONE GRADIMENTO.....	9
DISPOSIZIONI FINALI.....	10

INTRODUZIONE

Il presente documento denominato “Carta dei servizi della RSA ACCIAIOLO” è stato redatto in ottemperanza alle disposizioni della L. N. 328/2000 art.13 e della L. R. 41/2005 art.9 che indicano nell’adozione della Carta dei Servizi lo strumento per far conoscere al cittadino/utente l’attività offerta e i livelli di qualità garantiti dal servizio. Il documento è soggetto a variazioni/aggiornamenti da parte dell’ASL Toscana Centro che è titolare dell’autorizzazione al funzionamento.

Finalità

Questa Carta dei Servizi è stata elaborata con lo scopo di rendere possibile il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate presso la struttura e per garantire continue verifiche e costante miglioramento delle attività svolte.

Essa è finalizzata a descrivere la tipologia del servizio offerto, il mandato, l’organizzazione, le attività, le risorse umane e strutturali impegnate e per rendere possibile una comunicazione chiara, informata e trasparente a tutti gli interessati al servizio.

Principi ispiratori

La Carta dei servizi si ispira ai principi fondamentali introdotti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 quali:

UGUAGLIANZA

L’accesso e le regole di erogazione dei servizio è uguale per tutti.

IMPARZIALITA'

I rapporti instaurati con gli utenti seguono i criteri di obiettività, giustizia e di imparzialità.

CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni negli orari e nei tempi stabiliti; in caso di disservizio si adottano le misure più idonee per ridurne la durata e per arrecare il minore danno possibile agli utenti.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione degli utenti dei familiari/tutori e le associazioni dei familiari e la collaborazione sono sempre garantite attraverso la partecipazione al comitato di partecipazione. L’utente familiare/tutore ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, così come può presentare reclami ed istanze, nonché formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, ricercando le soluzioni organizzative e procedurali più idonee. Per garantire un continuo miglioramento dei servizi si adottano strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e di monitoraggio delle attività svolte.

TRASPARENZA

Agli utenti e loro familiari/tutori è garantito di conoscere le modalità di organizzazione e di funzionamento dei servizi, al fine di assicurare a chi abbia i requisiti, la possibilità di accedere al servizio.

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA



Figura 1 Spazio Esterno



Figura 2 Camera tipo

La RSA è una struttura residenziale per persone anziane non autosufficienti gestita da una impresa sociale in regime di appalto per la ASL Toscana Centro; il servizio è inserito nella rete territoriale dei servizi socio- sanitari rivolti a persone anziane non autosufficienti.

La RSA è finalizzata all'accoglienza temporanea o permanente di persone anziane non autosufficienti titolari di un progetto assistenziale individuale di inserimento in struttura residenziale.

La struttura è autorizzata al funzionamento per **38** posti letto sia temporanei che definitivi.

La RSA fornisce interventi socio-assistenziali e socio-sanitari qualificati ed individualizzati, finalizzati al recupero e/o al mantenimento delle capacità residue dell'individuo.

La RSA è ubicata in Via Rialdoli a Scandicci in provincia di Firenze.

L'immobile è di proprietà della ASL Toscana Centro con una superficie di circa mq 1690.

E' collocata al secondo piano di un immobile che ospita, al pian terreno e al primo piano dello stesso immobile, i servizi e gli immobili del distretto socio-sanitario dell'ASL TC.

Al piano seminterrato dello stesso immobile sono di pertinenza della RSA, tre magazzini, gli spogliatoi del personale e la camera mortuaria. Dispone di un ampio giardino posto a sinistra e sul retro dell'immobile (lato via Rialdoli).

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

La RSA accoglie persone anziane di età superiore a 65 anni o persone che non hanno compiuto i 65 anni ma che hanno un progetto personalizzato elaborato in UVM.

Si accede al Servizio con le seguenti modalità:

Rev. 02 del 15.07.2024

In base alla Legge RT 66/2008 la presa in carico del cittadino anziano non autosufficiente si attiva con la presentazione della scheda di accesso e valutazione del bisogno alla zona Distretto/SDS e conseguente elaborazione di un piano assistenziale individuale.

Sarà la UVM a definire il progetto personalizzato e l'autorizzazione all'inserimento avverrà secondo il regolamento della Zona/Sds.

Accoglienza

Il momento della ammissione della persona viene particolarmente curato dal personale della struttura, al fine di agevolare l'inserimento. Prima dell'ingresso, il soggetto e i suoi familiari saranno invitati ad un colloquio durante il quale saranno raccolte e fornite tutte le informazioni, utili alla conoscenza e alle abitudini della persona in tale sede verrà effettuata una visita della struttura e la presentazione del servizio.

Orario visite

La RSA non prevede orari per le visite dei parenti e degli amici ma è preferibile tuttavia concordare gli accessi con la Direzione e/o il personale di struttura.

Alle persone in visita è, comunque, richiesto:

- rispetto per la riservatezza degli ospiti;
- di non soggiornare nei locali destinati al riposo degli ospiti;
- di non soggiornare in sala da pranzo durante i pasti, tranne che per l'assistenza del proprio caro, se ritenuta utile.
- di rispettare eventuali misure di sicurezza in caso di esigenze dettate da problematiche sanitarie.

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire per :

- scadenza del termine autorizzato nel caso di ammissione temporanea;
- inserimento in una struttura a diversa intensità assistenziale secondo le indicazioni della équipe multidisciplinare competente per territorio (UVM Unità di Valutazione Multidisciplinare);
- richiesta di dimissioni volontarie;
- gravi infrazioni del regolamento interno.

Le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali.

In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Caratteristiche delle prestazioni

Nella RSA vengono erogate le seguenti prestazioni:

Prestazioni alberghiere

Servizio mensa: il vitto, fornito da una ditta di ristorazione esterna, è vario ed alternato e garantisce una scelta di piatti caldi e freddi nel rispetto dei requisiti richiesti. Il servizio garantisce diete specifiche per particolari esigenze di salute e nel rispetto del credo religioso.

Servizio lavanderia e guardaroba: affidato ad una ditta esterna, consiste nel lavaggio, asciugatura, stiratura, rammendo della biancheria degli ospiti. Il lavaggio della biancheria personale degli ospiti viene effettuato mediante procedure tecnologiche ritenute più idonee nel rispetto e in osservanza dei componenti merceologici dei capi stessi.

Gli indumenti che subiscono dei danni per effetto di un cattivo trattamento e/o di un errato lavaggio, saranno restituiti dalla impresa sociale con altrettanti nuovi di medesime caratteristiche.

La manutenzione del vestiario e della biancheria personale prevede inoltre tutte le operazioni necessarie (rammendo e piccole riparazioni) per assicurare una buona conservazione dei capi.

Pulizie degli ambienti: sono effettuate giornalmente dal personale ausiliario.

Servizi alla persona

Assistenza di base e alla persona: erogata da operatori addetti, qualificati, che aiutano la persona nelle sue esigenze quotidiane.

Assistenza infermieristica: l'infermiere eroga l'assistenza infermieristica per tutte le attività comprese nel proprio profilo professionale (DPR 739/94).

Assistenza riabilitativa: è assicurata dagli operatori addetti che svolgono tutte le attività comprese nei loro profili professionali.

Attività educativa e di animazione: è assicurata dagli operatori addetti che svolgono tutte le attività ricomprese nei loro profili professionali.

Parrucchiere/Barbiere/Podologo/Pedicure: sono assicurati a tutti gli ospiti con interventi a cadenza mensili o all'occorrenza.

Assistenza specialistica

Secondo le richieste elaborate e prescritte dal Medico di Medicina Generale (MMG), i residenti vengono accompagnati in visita specialistica all'esterno della RSA la quale si occupa della prenotazione della visita e di fissare il trasporto eventualmente prescritto dallo stesso Medico di Medicina Generale (MMG).

Assistenza Medica, visite mediche specialistiche/analisi strumentali, ricoveri ospedalieri

L'assistenza medica è garantita dal Medico di Medicina Generale (MMG) di libera scelta.

Farmaci: La struttura ha stipulato una convenzione con una farmacia locale per i farmaci a pagamento consentendo a coloro che usufruiscono di questo servizio di effettuare il pagamento mensile con bonifico bancario. I familiari che non intendono aderire a questo servizio dovranno portare i farmaci prescritti dal Medico (MMG)

Servizio religioso

Una volta alla settimana il parroco di Scandicci svolge una semplice liturgia nella sala comune, a cui possono partecipare tutti gli ospiti interessati. Inoltre, il parroco visita le stanze di coloro che, per motivi vari, non possono recarsi nella sala comune, per conversazioni e momenti di preghiera.

Nella RSA ACCIAIOLO si rispetta pienamente il credo di altre religioni, prestando sempre attenta considerazione alle esigenze spirituali degli ospiti. È possibile pregare non solo nelle proprie stanze, ma anche in una stanza silenziosa denominata “Multisensoriale”.

Giornata tipo

Lo svolgersi della giornata viene riassunto nello schema seguente:

Fasce Orarie	Attività
07.00-09.30	Alzata, igiene e colazione
9.30-11.30	Animazione e Fisioterapia
11.45/12.00	Idratazione e igiene
12.00/13.00	Pranzo
13.30/15.00	Riposo pomeridiano
15.00/16.30	Animazione con ass. di volontari, merenda, idratazione
16.30/19.00	Fisioterapia e igiene
19.00/20.00	Cena
Dalle 20.30	Preparazione per la notte e riposo notturno

Le attività di gruppo in situazione di emergenza sanitaria potrebbero essere ridotte o sospese.

Assetto organizzativo interno

La Direzione della struttura è assegnata alla Cooperativa Colori.

Il personale, è dipendente della Cooperativa Colori aggiudicataria della Gara di Appalto che, per ogni settore di attività e per profilo professionale, avrà come riferimento i parametri di personale previsti dal regolamento regionale 2/r del 9 gennaio 2018 per la tipologia di struttura.

Organico

Il personale è composto da:

- Direttore di struttura
- Addetto alla segreteria
- Referente assistenziale
- Coordinatore infermieristico
- Infermieri professionali
- Educatore/Animatore
- Fisioterapista
- Operatori socio sanitari
- Addetti alle pulizie
- Manutentore
- Parrucchiere

La gestione del servizio si avvale del personale della Cooperativa Colori per il quale si applica il Contratto Nazionale delle Cooperative Sociali e dagli integrativi territoriali.

TARIFFE DELLE PRESTAZIONI

Il costo del servizio è determinato dalle spese di gestione complessiva.

Il costo è suddiviso in quota sanitaria a carico del SSN e corrisposta dalla ASL competente territorialmente, e in quota sociale, a carico dell'ospite della struttura secondo quanto stabilito nell'impegnativa e del soggetto titolare delle funzioni socio-assistenziali secondo i regolamenti delle Zone/Sds .

La quota sanitaria è definita in applicazione delle disposizioni regionali. L'importo della retta complessiva è definita dalla ASL Toscana Centro.

La retta deve essere corrisposta tramite bonifico bancario per l'importo della fattura che bimestralmente la ASL TC invia alla persona, familiare o rappresentante legale.

GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE

Informazioni

Dal momento dell'accesso, l'equipe degli operatori della struttura, aggiorna ed integra le informazioni relative alla persona utilizzando la cartella personale dove confluiscono tutte le informazioni dell'ospite.

Le comunicazioni inerenti aspetti della vita in comunità, di integrazione, di socializzazione, e/o quelle di tipo sanitarie (ove presenti) sono fornite dal Direttore di struttura e/o suo delegato agli ospiti, ai familiari e/o ai rappresentanti legali.

Partecipazione

Presso la struttura è costituito un Comitato di Partecipazione eletto tra i familiari. Il Comitato è composto almeno da tre persone di cui uno è chiamato a svolgere il ruolo di Presidente. Il Comitato ha lo scopo di garantire i rapporti con la Direzione e/o con i rappresentanti della USL Toscana Centro, per rappresentare le istanze degli ospiti, con la possibilità di conoscere e partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio.

Il Comitato si riunisce almeno due volte l'anno o tutte le volte che se ne ravvisa la necessità. Almeno una volta l'anno si riunisce anche l'Assemblea con tutti i familiari.

MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Eventuali reclami su disfunzioni o disservizi possono essere inoltrati dall'ospite o dai suoi familiari/rappresentanti legali alla Direzione della struttura.

I reclami redatti in carta semplice o tramite gli appositi moduli dovranno pervenire alla Direzione della struttura.

La Direzione della struttura si impegna a prendere in carico la segnalazione e a gestire la situazione segnalata e a fornire una risposta al segnalante entro 30 giorni mettendo in conoscenza la USL TC.

Eventuali segnalazioni sui disservizi potranno essere inviati anche all'URP della USL Toscana Centro.

Inoltre, la Direzione si rende disponibile per colloqui privati con i familiari o i rappresentanti legali, concordando telefonicamente o via posta elettronica l'appuntamento.

RILEVAZIONE GRADIMENTO

La struttura si impegna ad effettuare periodicamente indagini e verifiche sul reale grado di soddisfazione degli ospiti mediante appositi questionari. La corretta compilazione dei questionari permette all'ospite

di esprimere le proprie considerazioni/valutazioni sul servizio. Questo permetterà alla struttura di migliorare la qualità del servizio offerto.

DISPOSIZIONI FINALI

Una copia della presente carta dei servizi sarà consegnata dalla Direzione della struttura a tutti gli ospiti, ai familiari/rappresentanti legali e a tutte le persone o Enti/Associazioni/Onlus che la richiedano. Agli ospiti, ai familiari/rappresentanti legali sarà richiesto di apporre la propria firma per l'avvenuto ricevimento nonché per il rispetto di tutto quanto in essa contenuto. Di eventuali revisioni della presente carta dei servizi verrà data notizia alle persone e agli organismi interessati.

La presente carta dei servizi è sempre consultabile dagli interessati in quanto affissa nella bacheca all'interno della struttura.

Per tutto ciò che non è riportato nella presente carta dei servizi si rimanda alle normative sui servizi socio sanitari regionali e nazionali.