

REGIONE TOSCANA
AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE TOSCANA CENTRO
 Sede Legale P.zza Santa Maria Nuova n. 1 – 50122 Firenze

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

Numero della delibera	431
Data della delibera	02-04-2025
Oggetto	Regolamento
Contenuto	RSA Villa Ersilia: Regolamento sul funzionamento e Carta dei Servizi. Approvazione.

Dipartimento	DIPARTIMENTO SERVIZI AMMINISTRATIVI OSPEDALE TERRITORIO
Direttore del Dipartimento	ASQUINO MARIATERESA
Struttura	SOS SERVIZI AMMINISTRATIVI PER TERRITORIO E SOCIALE FIRENZE EMPOLI
Direttore della Struttura	GHIRIBELLI ANNALISA
Responsabile del procedimento	GHIRIBELLI ANNALISA

Spesa prevista	Conto Economico	Codice Conto	Anno Bilancio

Estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo		
Allegato	N° di pag.	Oggetto
A	13	Regolamento di funzionamento RSA Villa Ersilia
B	15	Carta dei Servizi RSA Villa Ersilia

Tipologia di pubblicazione	Integrale Parziale
-----------------------------------	-------------------------

IL DIRETTORE GENERALE
(in forza del D.P.G.R. Toscana n. 169 dell' 11 ottobre 2023)

Vista la Legge Regionale n. 84/2015 recante “*Riordino dell’assetto istituzionale e organizzativo del Sistema Sanitario Regionale. Modifiche alla Legge Regionale 40/2005*”;

Vista la delibera n. 1720 del 24.11.2016 di approvazione dello Statuto aziendale e le conseguenti delibere di conferimento degli incarichi dirigenziali delle strutture aziendali;

Richiamati:

- il D.Lgs n. 502 del 30 dicembre 1992 e successive modifiche, con particolare riferimento all’articolo 8 ter “Autorizzazioni alla realizzazione di strutture e all’esercizio di attività sanitarie e socio sanitarie”;
- la Legge n. 328 del 8 novembre 2000 “Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- la Legge Regionale n. 40 del 24 febbraio 2005 e successive “Disciplina del Servizio Sanitario Regionale”;
- la Legge Regionale n. 82 del 28 dicembre 2009 “Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato”, così come modificata dalla legge regionale n. 1 del 3 gennaio 2020 “Nuove disposizioni in materia di accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato. Modifiche alla L.R. 82/2009”;
- il Decreto del Presidente della Giunta Regionale (DPGR) 9 gennaio 2018, n.2/R “Regolamento di attuazione dell’art. 62 della L.R. 24 febbraio 2005 n. 41”;
- il Decreto del Presidente della Giunta Regionale (DPGR) 11 settembre 2018 n. 50/R “Modifiche al DPGR 9 gennaio 2018 n. 2/R”;

Preso atto che l’Azienda USL Toscana Centro è titolare della Residenza Sanitaria Assistita RSA Villa Ersilai posta in Via D. Campana n. 5 – Marradi (FI) e la gestisce in forma diretta;

Ritenuto necessario secondo quanto previsto dal Decreto del Presidente della Giunta Regionale (DPGR) 9 gennaio 2018, n.2/R “Regolamento di attuazione dell’art. 62 della L.R. 24 febbraio 2005 n. 41” e ss.mm. definire ed approvare un nuovo Regolamento sul funzionamento della struttura e la Carta dei Servizi;

Preso atto che con deliberazione del Direttore Generale n. 956 del 25.08.2022 è stato approvato il Regolamento sul funzionamento della struttura;

Ritenuto di dover procedere ad un aggiornamento di tale atto e di dover procedere altresì all’approvazione della Carta dei Servizi;

Visto il Regolamento sul funzionamento della RSA Villa Ersilia, allegato “A”, parte integrante e sostanziale del presente atto;

Vista la Carta dei Servizi della RSA Villa Ersilia, allegato “B”, parte integrante e sostanziale del presente atto;

Ritenuto opportuno dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell’art. 42, comma 4, della L.R.T. n. 40 del 24.02.2005 e ss.mm., al fine di dare immediata attuazione delle disposizioni all’interno della struttura;

Preso atto che il Dirigente della SOS Dipartimentale Servizi amministrativi per territorio e sociale Firenze-Empoli dr.ssa Annalisa Ghiribelli, incarico conferitole con delibera del Direttore Generale n. 968 del 14-08-2020, incarico confermato con deliberazione n. 1016 del 10.08.2023, nel proporre il presente atto attesta la regolarità tecnica ed amministrativa e la legittimità e congruenza dell’atto con le finalità

istituzionali di questo Ente, stante anche l'istruttoria effettuata a cura del Responsabile del Procedimento, in servizio c/o la Struttura SOS Dipartimentale Servizi amministrativi per territorio e sociale Firenze – Empoli;

Vista la sottoscrizione dell'atto da parte del Direttore del Dipartimento dr.ssa Mariateresa Asquino;

Su proposta del Dirigente della SOS Dipartimentale servizi amministrativi per territorio e sociale Firenze - Empoli dr.ssa Annalisa Ghiribelli;

Acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo, del Direttore Sanitario e del Direttore dei Servizi Sociali;

DELIBERA

per i motivi espressi in narrativa che si intendono integralmente richiamati:

- 1) Di approvare:
 - il Regolamento sul funzionamento RSA Villa Ersilia, allegato "A", parte integrante e sostanziale del presente atto;
 - la Carta dei Servizi della RSA Villa Ersilia, allegato "B", parte integrante e sostanziale del presente atto;
- 2) Di procedere, contestualmente all'entrata in vigore del presente atto, all'abrogazione della deliberazione del Direttore Generale n. 956 del 25.08.2022 che approvava il precedente Regolamento sul funzionamento della struttura;
- 3) Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 42, comma 4, della L.R.T. n. 40 del 24.02.2005 e ss.mm., in ragione del fatto che gli incrementi sono relativi alla annualità 2024;
- 4) Di trasmettere la presente deliberazione, a cura del Responsabile del procedimento, a:
 - Società della Salute del Mugello;
 - Direttore Servizi Sociali;
 - Direttore SOS Servizio Sociale Territoriale;
- 5) Di trasmettere la presente deliberazione al Collegio Sindacale a norma di quanto previsto dall' Art. 42 comma 2, della L.R.T. 40/2005 e ss.mm.;
- 6) Di pubblicare sull'albo on-line ai sensi dell'art. 42 comma 2, della Legge Regionale 40/2005 e ss.mm.

IL DIRETTORE GENERALE
(Ing. Valerio Mari)

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
(Dott.ssa Valeria Favata)

IL DIRETTORE SANITARIO
(Dott.ssa Simona Dei)

IL DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIALI
(Dott.ssa Rossella Boldrini)



REGOLAMENTO di FUNZIONAMENTO

RSA VILLA ERSILIA

Via Dino Campana, 5 Marradi (FI)

ART. 1 – IL PROGETTO DELLA STRUTTURA FINALITA' DELLA R.S.A.

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Ersilia", posta in Marradi (FI) via Dino Campana 5, è finalizzata a fornire accoglienza, prestazioni socio-sanitarie e riabilitative a persone prevalentemente ultrasessantacinquenni, anche temporaneamente non autosufficienti.

La struttura offre accoglienza, anche temporanea, in rapporto a specifiche situazioni familiari e/o ambientali dando la priorità, per quanto compatibile organizzativamente, ai progetti di dimissione ospedaliera.

Il servizio potrà essere attivato solo in relazione ad un bisogno specifico e ad un progetto assistenziale personalizzato elaborato dai servizi competenti.

La struttura è autorizzata al funzionamento con provvedimento n. 1 del 28/05/2004 del Comune di Marradi ai sensi del DGPR n. 2/R del 2018.

1.1 OBIETTIVI DELLA R.S.A.

Gli obiettivi che la residenza persegue sono volti a limitare la dipendenza e l'emarginazione delle persone ospiti, a tutelarli da processi invalidanti fisici e psicologici, privilegiando l'intervento preventivo e riabilitativo, a realizzare una sostanziale riduzione dei ricoveri ospedalieri impropri, a mantenere la persona il più possibile nel proprio contesto socio-ambientale, salvaguardando i rapporti familiari e le più ampie relazioni sociali.

La RSA Villa Ersilia pone alla base della sua organizzazione, al fine di garantire una buona assistenza socio-sanitaria, la sicurezza dell'ospite. Si impegna ad organizzare le proprie prestazioni socio-sanitarie mettendo in atto tutte quelle misure di prevenzione del rischio clinico, necessarie affinché l'organizzazione della struttura non provochi danni all'ospite.

1.2 UBICAZIONE E CARATTERISTICHE TECNICHE

La struttura è ubicata all'interno del contesto abitativo del comune di Marradi (FI) in via Dino Campana 5. La R.S.A. Villa Ersilia è una struttura, dotata di 30 posti letto, destinata ad ospitare persone prevalentemente ultrasessantacinquenni non autosufficienti. La struttura, risalente come anno di costruzione alla metà del 1800, è articolata su tre piani notte con camere doppie e singole. Il piano terra è dotato di palestra per le attività

riabilitative e di mantenimento, cucinetta per la preparazione delle colazioni e per lo sporzionamento dei pasti, ambulatorio medico, oltre a spazi strutturati per il soggiorno degli ospiti e per le attività educative, di animazione sociali ricreative ed occupazionali. All'esterno si estende l'ampio e caratteristico giardino della Villa, ideale per trascorrere piacevolmente all'aria aperta le giornate durante il periodo primaverile ed estivo. Nel piano interrato sono concentrati gli spazi adibiti alle attività di lavanderia, guardaroba e i locali tecnici.

ART. 2 - AMMISSIONI E DIMISSIONI

2.1 CRITERI E MODALITA' DI AMMISSIONI

L'ospitalità è riservata ad anziani non autosufficienti e autosufficienti in possesso di titolo di acquisto ai sensi della DGRT 995/2016 e ss.mm.

L'ammissione dell'ospite nella Residenza avviene secondo le modalità previste dalla Legge Regionale n. 66/2008 ed è confermata con la presa d'atto di una impegnativa rilasciata dai servizi socio-sanitari degli enti territorialmente competenti e deve riportare le seguenti informazioni:

- il Progetto Assistenziale Personalizzato contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione (PAP); nel P.A.P. la U.V.M. indica l'intensità assistenziale idonea (Deliberazione Giunta Regionale n. 402/2004) nonché la tipologia del ricovero: temporaneo o vitalizio.
- le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate;
- il corrispettivo sanitario del titolo di acquisto;
- la ripartizione della quota sociale tra ospite e Comune/SdS di provenienza;
- il codice fiscale dell'ospite;
- i dati del rappresentante legale dell'ospite (tutore, amministratore di sostegno) e del familiare referente.

La struttura non accoglie ospiti in forma privata.

Il ricovero temporaneo può essere autorizzato secondo quanto indicato nel P.A.P.

Per l'ammissione in residenza, l'interessato deve essere in possesso, oltre alla documentazione di cui sopra, della seguente documentazione sanitaria:

- certificato attestante le vaccinazioni.
- modulistica predisposta dalla RSA, da compilare a cura del MMG/specialista di riferimento, relativa alle informazioni del quadro clinico/sanitario/terapeutico

Al termine del periodo di osservazione (30 giorni), così come previsto dalla normativa vigente, gli operatori della struttura, in collaborazione con il medico di famiglia, predispongono il Piano Assistenziale Individualizzato

(P.A.I.), definendo quindi gli obiettivi specifici di intervento, le prestazioni, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi.

2.2. ACCESSO ED ACCOGLIENZA

Prima dell'ingresso in R.S.A. la direzione attraverso il referente della struttura inviterà i familiari dell'anziano ad un colloquio. Nel corso dell'incontro verranno raccolte tutte le informazioni, sociali, assistenziali e sanitarie necessarie a ricostruire la storia individuale della persona e saranno concordate le modalità di ingresso.

In tale occasione è programmata una visita conoscitiva della struttura e saranno consegnati ai familiari il Regolamento Interno e la Carta del Servizio dove sono indicate le principali caratteristiche di funzionamento e le informazioni, suscettibili di variazione, della R.S.A. stessa. Al momento dell'ingresso, all'anziano sarà assegnato un posto letto, secondo la valutazione infermieristica che terrà conto dei bisogni specifici della persona quali condizioni patologiche, sesso, etc.

L'ospite avrà a propria disposizione un comodino e un armadio oltre ad uno spazio esterno alla camera per sistemare abbigliamento, bagagli e quanto altro non sia possibile contenere nei mobili della camera.

L'anziano potrà, per quanto compatibile con la normativa di riferimento, arredare e personalizzare la stanza assegnata, con piccoli arredi, fotografie e quadri, così come potrà utilizzare il proprio televisore, nel rispetto degli altri ospiti nonché della normativa antincendio o di sicurezza.

2.3. 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);
- 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. Tuttavia, in mancanza di accordo, le dimissioni sono comunicate con un preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

La struttura provvede, tempestivamente, all'aggiornamento del portale regionale.

ART. 3 - ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La residenza è autorizzata per n. 30 posti dei quali n. 2 posti sono destinati ad ospiti autosufficienti. La struttura accoglie persone non autosufficienti, con esiti da patologie ormai stabilizzate, quali malattie croniche, problemi ortopedici, neurologici o problemi funzionali che necessitano di un

intervento fisioterapico o di mantenimento, con progetti di lungo-assistenza. L'accesso avviene a seguito di una valutazione multidimensionale e alla definizione di un piano di assistenza personalizzato, definito in base all'art 7, comma 2, 3, 4 e 5 della l.r. 41/05. La durata del ricovero è stabilita nel PAP elaborato dall'UVM. L'accesso al modulo base per autosufficienti avviene su valutazione UVM attestante lo stato di autosufficienza, indicando gli obiettivi del progetto assistenziale.

3.1. GESTIONE

La Direzione della RSA è affidata al Dipartimento del Servizio Sociale. E' responsabile per quanto attiene le procedure di inserimento degli ospiti, la verifica ed il controllo sullo svolgimento delle attività; la gestione economico- finanziaria della struttura connessa alla retta è gestita in collaborazione con gli Uffici Amministrativi della SoSd Servizi amministrativi per territorio e sociale. Il servizio infermieristico, il personale addetto all'assistenza e il personale educativo e della riabilitazione è garantito dalla stessa Azienda USL Toscana Centro che può ricorrere anche ad affidamenti esterni.

3.2. PRESTAZIONI EROGATE

• Prestazioni alberghiere :

-Vitto: Viene fornito dalla **Coop COMIL per conto di SIAF**, è vario ed alternato, garantisce un'ampia scelta di piatti caldi e freddi. Il menù, articolato almeno in quattro varianti di primi e di secondi piatti, è reso noto con sufficiente anticipo per consentire la possibilità di scelte alternative.

E' garantita la possibilità di seguire diete particolari in relazione allo stato di salute. Nella RSA è vietato cucinare. Accanto alla sala da pranzo è presente una cucinetta a utilizzata per lo sporzionamento dei pasti, per la preparazione della colazione, della merenda e per scaldare le bevande, ad uso esclusivo del personale.

-Servizio lavanderia e guardaroba: la biancheria piana viene fornita e lavata a cura di **ditta Servizitalia**. La fornitura della biancheria piana è quotidianamente garantita, in quantità tale da assicurare un servizio decoroso e adeguato alle esigenze dell'ospite.

Il servizio fornito direttamente dal personale della RSA consiste nel lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria personale degli ospiti.

Il personale, inoltre, provvede all'effettuazione di piccole riparazioni. Gli indumenti personali sono identificabili attraverso l'applicazione di un numero di contrassegno.

-Pulizie degli ambienti: le pulizie dei locali interni ed esterni vengono effettuate giornalmente dagli operatori addetti (dipendenti della **Cooperativa L'OROLOGIO per conto del Consorzio Leonardo Servizi**) secondo un piano di pulizie ordinarie e straordinarie con particolare attenzione alle pulizie dei locali sporzionamento.

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

La RSA garantisce una stretta collaborazione con i servizi sanitari e

sociali territoriali nonché con i presidi ospedalieri, per assicurare una continuità terapeutica ed assistenziale ospiti della struttura.

-L'assistenza medica: è garantita dal Medico di Medicina Generale di ogni singolo ospite secondo il protocollo per la regolamentazione dell'accesso alle strutture residenziali. La RSA, attraverso l'operato dell'infermiere, contatta i medici di medicina generale degli ospiti ogni qualvolta sia necessario e ne segue l'accesso programmato. Inoltre, garantisce all'ospite le necessarie cure prescritte dal medico, nel rispetto delle scelte personali dell'ospite. La RSA garantisce la registrazione delle attività e degli interventi medici nella cartella personale dell'ospite a cura del MMG. Provvede agli adempimenti previsti dalla DGRT n. 364/2006 e ss.mm.

Nei giorni pre-festivi o festivi e durante la notte interviene il servizio di continuità assistenziale (Guardia Medica).

Per situazioni di urgenza interviene il servizio C.O. 118.

-Le visite mediche specialistiche e le analisi strumentali: vengono effettuate, di norma, fuori dalla RSA, su richiesta del MMG, presso ambulatori specialistici ospedalieri e territoriali. I prelievi di sangue vengono effettuati direttamente dall'infermiere in RSA. L'infermiere della RSA provvede a prenotare la visita e il mezzo idoneo al trasporto, se necessario, in base ai regolamenti della Azienda USL Toscana Centro. Il personale della residenza, di norma, non accompagna la persona, l'accompagnamento è a carico dei familiari/rappresentanti legali, volontari delle associazioni di trasporto. Nel caso di particolare complessità socio sanitaria può essere previsto l'accompagnamento all'esterno.

-Ricoveri in ospedale: in caso di urgenza il personale della RSA chiede l'intervento della C.O. 118 e informa i familiari /rappresentanti legali dell'invio in Ospedale. Non è previsto, di norma, che il personale della RSA accompagni la persona né che presti assistenza all'interno del reparto ospedaliero, salvo casi eccezionali valutati dalla Direzione.

• Assistenza infermieristica:

-L'Infermiere: eroga l'assistenza infermieristica per tutte le attività comprese nel proprio profilo professionale (DPR 739/94). Mantiene un costante e continuo rapporto con il medico curante. Cura l'approvvigionamento, la somministrazione e la conservazione dei medicinali prescritti dal Medico. Inoltre l'infermiere assicura una funzione di coordinamento degli interventi sulla persona garantendo la coerenza tra l'organizzazione dei servizi e il piano assistenziale della persona. L'infermiere, allo stato attuale, è presente in residenza dalle ore 7:00 alle ore 20:00.

• Servizi alla persona:

-Assistenza alla persona: è erogata da Operatori Socio Sanitari che supportano la persona nelle sue esigenze quotidiane avendo riguardo per le sue peculiarità fisiche, psichiche e nel rispetto del mantenimento delle autonomie. Assicurano quotidianamente l'igiene e la cura della persona,

la vestizione, la preparazione al riposo notturno, l'assistenza ai pasti, uso di accorgimenti e di ausili per le attività di vita quotidiana, la sorveglianza diurna e notturna sulle 24 ore giornaliere. Tutte le attività di assistenza e cura alla persona sono espletate con comportamenti e procedure atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona.

-Uscite individuali e in piccoli gruppi: in base al piano assistenziale individualizzato sono possibili uscite individuali o in piccoli gruppi supportati dalla presenza del personale educativo e di assistenza al fine di favorire la partecipazione alla vita della comunità e alle iniziative del territorio (mercato settimanale, fiere, eventi vari).

-Pulizia e igiene: La struttura garantisce la cura e la pulizia della "unità di degenza" della persona e dei locali destinati agli ospiti.

• **Assistenza riabilitativa**

-Fisioterapista: garantisce attività terapeutica per la rieducazione e mobilitazione funzionale delle disabilità motorie e psicomotorie della persona attraverso interventi personalizzati e/o programmi di ginnastica di gruppo. Provvede alla dotazione di ausili personalizzati, ne garantisce l'utilizzo e ne verifica l'efficienza e l'efficacia.

• **Attività di animazione**

-Educatore professionale: cura la raccolta della storia di vita dell'ospite e dopo valutazione fissa gli obiettivi di intervento attraverso attività da svolgere sia individualmente che in piccoli gruppi, quali attività educative e socializzanti, attività ludico ricreative e di rinforzo delle competenze cognitive relazionali.

Sottolinea l'importanza di momenti particolari dell'anno come festività, ricorrenze, compleanni, spettacoli che sono organizzati con il coinvolgimento degli ospiti.

• **Servizio parrucchiere uomo-donna e podologo**

Il servizio garantisce prestazioni mensili e il loro costo è compreso nella retta sociale. In particolare:

-Parrucchiera: il servizio offre a tutti gli Ospiti una prestazione al mese di taglio e piega per le donne e taglio per gli uomini. Servizi extra come colore, permanente o altro sono a carico dell'Ospite.

-Podologa: su richiesta è prevista una prestazione al mese, in caso di richieste ulteriori il costo è a carico dell'Ospite.

• **Assistenza Religiosa**

E' consentito ai ministri di tutti i culti religiosi di accedere alla residenza al fine di garantire ad ogni ospite di poter professare nel modo più opportuno la propria religione. I Sacerdoti della Parrocchia di Marradi periodicamente celebrano la S.S. Messa all'interno di Villa Ersilia e gli ospiti che lo gradiscono possono parteciparvi. Gli ospiti che sono in grado e che lo desiderano possono esercitare le proprie pratiche religiose anche all'esterno della struttura nelle comunità di fede presenti nel territorio del Comune di Marradi.

• **Direzione**

E' assicurata dal Dipartimento del Servizio Sociale, che è responsabile per quanto attiene le procedure di inserimento degli ospiti, la verifica ed il controllo sullo svolgimento delle attività. Si avvale della collaborazione dell'Infermiere Coordinatore che ha responsabilità di supervisione e coordinamento del personale infermieristico e assistenziale, e della collaborazione del Responsabile SOS Attività di Riabilitazione Funzionale che ha responsabilità di supervisione e coordinamento del Fisioterapista e dell'Educatore Professionale.

3.3. PERSONALE: DOTAZIONE, ATTRIBUZIONI E COMPITI

La R.S.A. "Villa Ersilia" ha una dotazione di personale, per ogni singolo settore di attività e per profilo professionale, numericamente non inferiore a quanto previsto dai parametri stabiliti dalla normativa vigente, in possesso dei titoli e requisiti previsti

Il personale impiegato nella struttura è adeguatamente informato e formato per le materie della sicurezza dei luoghi di lavoro e prevenzione incendi.

In R.S.A. sono presenti le seguenti figure professionali con l'attribuzione dei compiti di seguito descritti:

-Infermiere- eroga l'assistenza infermieristica secondo quanto indicato nel DPR 739/1994

-Operatori Socio-Sanitari- provvedono all'assistenza e cura personale degli ospiti

-Operatore Tecnico- provvede alla gestione (lavaggio, conservazione, riparazione) della biancheria personale (biancheria intima, abbigliamento, scarpe, ecc...)

-Fisioterapista- programma, attua e verifica gli interventi riabilitativi

-Educatore professionale- realizza programmi di attività educative, occupazionali e di socializzazione, di rinforzo al mantenimento/potenziamento delle competenze cognitive e relazionali avvalendosi anche della collaborazione delle associazioni di volontariato del territorio con il quale la struttura ha stipulato specifici accordi.

Gli operatori devono, giornalmente, registrare l'orario di entrata e di uscita dal servizio tramite l'uso di strumenti di rilevazione obiettivi (uso del badge). L'elenco dei turni di lavoro giornaliero e settimanale degli operatori è esposto in una bacheca nell'ingresso della residenza.

ART. 4 COMPOSIZIONE E CORRESPONSIONE RETTA

4.1 COMPOSIZIONE RETTA

Per le prestazioni ricevute dalla R.S.A. "Villa Ersilia" viene corrisposta una retta di parte sociale e sanitaria onnicomprensiva, deliberata annualmente dal Direttore Generale dell'Azienda USL Toscana Centro.

La quantificazione della retta di parte sociale è suddivisa nelle sue componenti alberghiere ed assistenziali.

L'ospite contribuisce al pagamento della retta sociale secondo le modalità previste dall'Ente che ha rilasciato l'autorizzazione all'ingresso.

La quota sanitaria è definita con deliberazione del Direttore Generale, in applicazione delle disposizioni regionali secondo quanto previsto dalla

Del. G.R. n. 1481 del 21.12.2018.

4.2 MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELLA RETTA

La persona, il familiare/tutore, autorizzata all'ammissione in residenza, accetta la ripartizione della retta definita dai competenti servizi territoriali, secondo quanto indicato nell'autorizzazione al ricovero e nell'impegnativa sottoscritta.

La retta deve essere corrisposta mensilmente tramite bonifico bancario.

L'Azienda USL comunica alla persona interessata la disponibilità all'ammissione. La retta è dovuta dalla data di ingresso concordata con l'Azienda USL. Da tale data decorre l'addebito all'ospite della quota sociale a suo carico.

Ogni ritardo nell'ingresso, rispetto alla data prevista per l'ingresso, legato alla decisione dell'ospite, non esonera dal pagamento della quota sociale a suo carico. Nel caso di rinuncia all'inserimento, la persona interessata non è esonerata dal pagamento della quota sociale per il periodo intercorrente tra la data concordata di ammissione e la data di rinuncia al posto.

Il giorno di ammissione è sempre considerato giornata di presenza intera indipendentemente dall'orario di ingresso in struttura. Anche nel caso di ingressi pomeridiani ai fini del calcolo della retta si considera la giornata intera.

Nel caso di dimissione volontaria, la persona interessata è tenuta a comunicare, per iscritto, la data di uscita dell'ospite con almeno 5 giorni di preavviso, in caso contrario la retta decorre per il numero di giorni suddetto.

Il giorno della dimissione sarà addebitato, per la retta sociale di competenza della persona, familiare/tutore, se l'uscita dell'ospite sarà registrata successivamente al consumo del pranzo. La retta per gli ospiti inseriti temporaneamente è stabilita con le stesse modalità degli ospiti che vengono inseriti a carattere definitivo.

Per il ritardato pagamento della quota sociale a carico dell'ospite e dei suoi familiari, l'Azienda USL Toscana Centro, trascorso un termine di 90 giorni dalla data della fattura, promuoverà l'avvio della procedura per la dimissione dell'ospite, salvo mantenersi ogni azione legale per il recupero della somma dovuta.

Per la corresponsione della quota sociale a carico dell'Assistito, per ogni giorno di assenza per ricovero ospedaliero non superiore a 30 giorni o assenze per motivi Familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, la Struttura richiederà all'Ospite o al suo Rappresentante Legale o al Familiare una cifra pari al 70% della quota sociale che deve essere corrisposta. In caso di ricoveri ospedalieri non superiori a 30 giorni, assenze per motivi Familiario rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, è assicurato il mantenimento del posto letto.

Nel caso di assenze per ricovero ospedaliero o per rientro a domicilio della persona, il posto sarà conservato, con l'addebito del 70% della quota sociale, sia per la parte dovuta dall'ospite, sia eventualmente per quella dovuta dall'Ente che integra.

ART. 5 - VITA COMUNITARIA

5.1. ORGANIZZAZIONE VITA COMUNITARIA

La R.S.A. garantisce un ambiente che cerca di riprodurre il più possibile l'atmosfera familiare, promuovendo il coinvolgimento attivo degli ospiti sia sul piano fisico che psicologico. In tal modo, si facilita il mantenimento delle loro consuetudini quotidiane, compatibilmente con le necessità della vita comunitaria.

Agli ospiti è garantita la possibilità di organizzare la propria giornata secondo i propri ritmi e interessi, di ricevere visite, frequentare liberamente gli spazi comunitari ed accedere alla propria camera in qualsiasi ora del giorno, evitando, tuttavia, di arrecare disturbo agli altri ospiti, specie nelle ore di riposo e rispettando l'orario dei pasti.

5.2. Rapporti con l'esterno e principali mezzi di comunicazione messi a disposizione dalla RSA

La R.S.A. favorisce il mantenimento dei legami significativi degli ospiti con il proprio nucleo familiare, parenti, amici e con la rete sociale di riferimento incoraggiando frequenti visite da parte di questi ultimi e, quando è possibile, consentendo anche brevi soggiorni in famiglia.

All'interno della residenza è stato individuato, al piano terreno, uno spazio specifico che è stato dedicato ad incontri e colloqui degli ospiti con i propri familiari, tutori, operatori, che garantisce comfort e riservatezza.

Gli orari della giornata della RSA sono organizzati in modo da favorire attività e interazioni con l'ambiente esterno, contribuendo così a contrastare l'isolamento psicologico e fisico degli ospiti.

La R.S.A. si impegna, altresì, ad agevolare le comunicazioni dell'ospite con l'esterno, sia telefoniche che epistolari. La posta - in arrivo e in partenza - degli ospiti è gestita tempestivamente dalla direzione della RSA.

La RSA mette a disposizione degli ospiti un tablet per effettuare le videochiamate con familiari, parenti ed amici che non possono recarsi in struttura per una visita. Gli ospiti che non hanno a disposizione il proprio telefono cellulare per effettuare chiamate, possono usufruire del telefono della struttura.

La struttura svolge attività in rete con servizi e associazioni del territorio. Regolarmente, infatti, vengono previste opportunità ed occasioni di partecipazione degli ospiti alle iniziative ricreative, culturali e sociali della comunità di Marradi (Es. Festa dei marroni, Mercatini di natale ecc...)

5.3 GIORNATA TIPO

La giornata dell'ospite è caratterizzata dalla scansione dei servizi offerti dalla struttura; è, inoltre, riconosciuta agli ospiti la possibilità di organizzare la propria giornata, occupare il tempo in attività ricreative, culturali e occupazionali anche in modo autonomo.

Orari della giornata tipo nella RSA Villa Ersilia – Marradi-

<u>Fasce orarie</u>	<u>Attività</u>
7.30-8.00	Sveglia e igiene personale
8.30-9.30	Colazione
9.30-11.30	Attività sanitarie, di riabilitazione e animazione
12.00-13.00	Pranzo
13.00-15.00	Riposo pomeridiano
15.00-18.00	Merenda e ripresa attività di riabilitazione e animazione
18.00-20.00	Cena
dalle 20.30	Preparazione per la notte e riposo notturno

Tutte le prestazioni sociosanitarie offerte all'interno della giornata sono erogate secondo il Piano Assistenziale Individuale redatto secondo la normativa vigente e le modalità di redazione descritte nelle procedure di struttura.

Lo schema della giornata tipo è esposto nella bacheca posta all'ingresso della RSA.

5.4 NORME RELATIVE ALLA VITA COMUNITARIA

La persona accolta gode della massima libertà, salvo limitazioni eventualmente imposte dal proprio stato di salute.

Gli ospiti della RSA, tuttavia, sono tenuti al rispetto delle seguenti norme:

5.4.1 Al momento dell'ingresso viene assegnata a ciascuno una camera. Nei limiti delle disponibilità e delle esigenze altrui, possono scegliere il/la compagno/a di stanza. Ai coniugi e ai fratelli è riservata, di norma quando c'è disponibilità, una stanza comune.

5.4.2 L'ospite, nei limiti delle proprie possibilità, è tenuto a mantenere un comportamento compatibile con l'organizzazione della struttura ed è invitato al rispetto della regola di pulizia e di decoro dell'ambiente.

5.4.3 Qualora esigenze di vita comunitaria lo richiedano, potrà essere disposto dalla Direzione o dal personale infermieristico il trasferimento in altra camera, previa informazione all'ospite e ai suoi familiari. Le camere a due letti verranno assegnate a persone dello stesso sesso.

5.4.4 Non è consentito adottare comportamenti che possono mettere a rischio la propria o l'altrui incolumità così come introdurre in struttura oggetti pericolosi.

5.4.5 Gli ospiti, i visitatori e gli operatori non possono fumare in tutti i locali della RSA. E' consentito fumare all'esterno della struttura nell'apposito spazio contrassegnato da un cartello che lo identifica.

5.4.6 L'ospite, in possesso di apparecchi radio e televisivi personali, deve evitare che il volume del suono arrechi disturbo agli altri.

5.4.7 L'ospite, sotto la sua personale responsabilità, qualora le sue condizioni psico-fisiche glielo permettano, può uscire e rientrare liberamente dalla struttura, previa comunicazione al personale in turno.

5.4.8 L'accesso alla struttura è consentito, senza particolari limitazioni, ai familiari e agli amici degli ospiti, nel rispetto delle esigenze assistenziali,

valutate di volta in volta dalla direzione o dal personale infermieristico. Inoltre, la direzione si riserva la facoltà di limitare temporaneamente l'accesso alla struttura per motivi sanitari o di altra natura, qualora disposizioni nazionali, regionali o locali vietino o limitino temporaneamente l'ingresso alle persone esterne.

5.4.9 Qualora sia prevista dal PAI la presenza di un familiare durante l'orario dei pasti, questa deve essere limitata ad un'unica persona che dovrà rispettare le norme della struttura.

5.4.10 Qualora sia necessario adottare particolari misure per il contenimento di malattie infettive di qualsiasi natura ed in particolare del Covid-19 la struttura rispetterà le vigenti normative a livello regionale e nazionale.

5.4.11. I familiari/amministratori di sostegno/tutori dovranno continuare a garantire i normali rapporti con il residente, dovranno provvedere a tutti i loro obblighi ed a quanto non sia compito istituzionale della RSA. Dovranno, inoltre, provvedere alla fornitura di medicinali non dispensati dal servizio sanitario nazionale.

5.4.12 I familiari che desiderano portare alimenti da somministrare al residente, accompagnati da regolare prova di acquisto, sono tenuti ad informare gli operatori che potranno fornire ulteriori indicazioni specifiche in merito.

5.4.13 La direzione non assume alcuna responsabilità per le possibili conseguenze derivanti dall'uso di medicinali o alimenti non somministrati e/ o autorizzati dal personale infermieristico della residenza.

5.4.14 Il personale e i residenti della RSA dovranno garantire rapporti, comunicazioni e, in generale, un clima relazionale improntati al massimo reciproco rispetto ed ad una proficua e serena collaborazione.

5.4.15 L'AUSL Toscana Centro si riserva la facoltà di richiedere il risarcimento a fronte di eventuali danni provocati dall'ospite o dai suoi familiari per colpa o negligenza.

5.4.16 La RSA declina ogni responsabilità sugli oggetti di valore o denaro che siano in possesso dell'anziano al momento della ammissione e che non siano regolarmente dichiarati alla Direzione che provvederà a annotarli in un apposito registro seguendo l'apposita istruzione operativa (RG22).

5.4.17 La Direzione può dimettere il residente nel caso di gravi infrazioni del Regolamento Interno o per una condotta incompatibile con la vita comunitaria. La procedura di dimissione deve essere concordata con i servizi che hanno autorizzato l'ingresso, in ogni caso, anche quando sia determinata per effetto della volontà dell'interessato. In ogni circostanza corre l'obbligo di coinvolgere nella decisione l'interessato, i suoi familiari e/o chi ne abbia la tutela.

5.4.18 In caso di decesso il personale deve dare comunicazione ai parenti, al tutore o alla persona indicata all'ospite e ai Servizi; deve provvedere a sigillare gli armadi dove sono custoditi i beni del deceduto/a. Il personale non deve interferire, in alcun modo, sulla scelta della impresa funebre, rispettando la libertà dei familiari/tutore del deceduto di incaricare qualsiasi impresa autorizzata operante sul territorio nazionale.

5.4.19 Le spese funerarie sono a carico degli eredi o del Comune di

appartenenza nei casi previsti dalla legge.

ART. 6 - ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA E SOGGETTI DI TUTELA

6.1 ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA

Nella RSA è favorita e promossa la partecipazione dei cittadini e dei residenti all'organizzazione e alla verifica del buon andamento della vita comunitaria. Viene, pertanto, istituito un organismo di rappresentanza eletto tra i residenti e i loro familiari. L'organismo mantiene un organico rapporto con la direzione della residenza attraverso incontri, almeno semestrali, dei quali viene redatto il verbale. L'organismo può avvalersi anche di una rappresentanza ridotta per le interlocuzioni attraverso vie brevi.

Le funzioni dell'organismo consistono nel verificare l'andamento del servizio e fare proposte in merito alla sua organizzazione.

Nello specifico le funzioni del Comitato rappresentativo sono:

- 1 collaborare con la Direzione per il miglior funzionamento della struttura mediante formulazione di proposte e suggerimenti sulla gestione del servizio per favorire l'integrazione personale e sociale dell'ospite.
- 2 verifica l'andamento del servizio e fare proposte in merito alla sua organizzazione finalizzate ad elevare la qualità di vita degli ospiti.
- 3 garantire la diffusione delle informazioni alle famiglie e agli ospiti sulle scelte condivise con la Direzione attinenti all'attività della RSA

La Direzione della residenza è tenuta ad informare l'organismo di rappresentanza in merito agli aspetti progettuali più significativi concernenti la vita comunitaria.

L'organismo può essere integrato da membri appartenenti ad Enti pubblici, organizzazioni del territorio e del privato sociale e potranno essere coinvolti su tematiche di interesse.

6.2 RAPPRESENTANZA ESTERNA E VOLONTARIATO

La RSA favorisce ogni rapporto con le associazioni e le agenzie del territorio. I sindacati dei pensionati possono fare richieste specifiche per la tutela dei loro iscritti. La presenza del volontariato all'interno della residenza è promossa ed auspicata.

I rapporti con le Associazioni di volontariato sono regolati da convenzioni o accordi di collaborazione con l'Azienda USL Toscana Centro.

6.3 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 (reperibili alla bacheca posta all'ingresso della RSA) dovranno pervenire alla Direzione della struttura che si impegna a prendere in carico la segnalazione e a gestire la situazione segnalata. La Direzione si impegna, altresì, entro 30 giorni, a fornire una risposta al segnalante mettendo in conoscenza il Dipartimento dei servizi sociali della USL TC.

Eventuali segnalazioni su disfunzioni e/o disservizi potranno essere anche inviati all'URP della USL Toscana Centro. La Direzione della RSA si impegna ad effettuare un'analisi delle segnalazioni dei reclami e a restituire agli ospiti e/o ai loro familiari le azioni di miglioramento messe in atto per rimuovere il disservizio causato.

ART. 7 - TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

7.1. DOCUMENTAZIONE

Nella RSA viene tenuta costantemente aggiornata tutta la documentazione relativa agli ospiti e alla vita comunitaria nel rispetto della normativa sulla privacy.

In particolare la documentazione comprende:

- Progetto individualizzato
- Cartella personale per ciascun ospite
- Registro delle presenze giornaliere degli ospiti
- Registro delle presenze del personale con l'indicazione dei turni e relative mansioni
- Registro 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
- Registro clinico del Medico di Medicina Generale;
- Cartella infermieristica;
- Documentazione relativa ai vigili del fuoco, rifiuti speciali, documentazione urbanistica, normativa sulla privacy.

Per la conservazione si rinvia alle regole di conservazione aziendali.

7.2. TRATTAMENTO DATI

La RSA Villa Ersilia è responsabile del trattamento dei dati e, nell'effettuare le operazioni e i compiti di sua competenza, dovrà osservare le norme di legge sulla protezione dei dati personali ed attenersi alle decisioni del Garante per la protezione dei dati personali provvedendo ad evaderne le richieste.

La residenza si impegna espressamente a non effettuare operazioni di comunicazione e diffusione dei dati personali sottoposti al trattamento verso altri soggetti.

Per ogni altra disposizione si rinvia alle regole aziendali in materia di privacy.

CARTA DEI SERVIZI

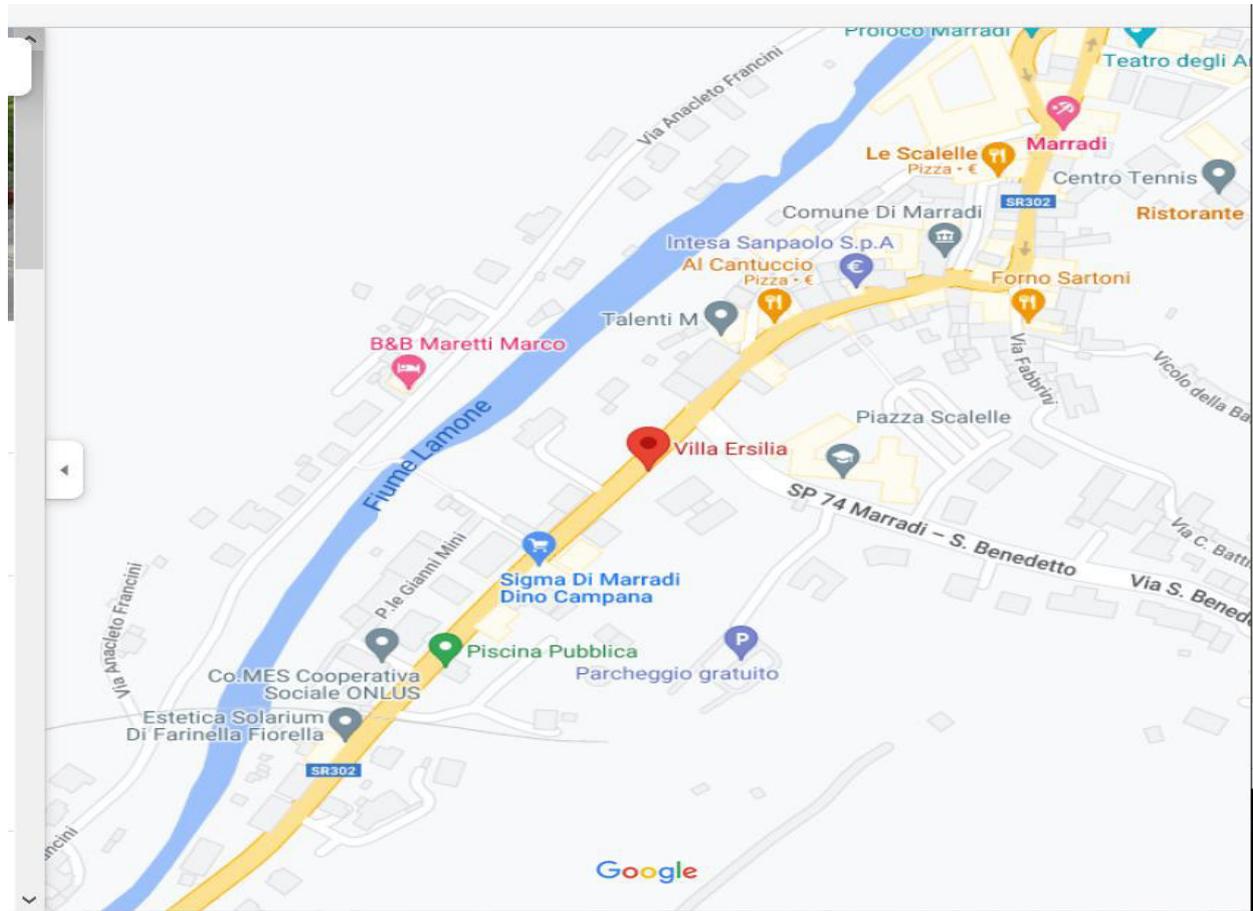
RSA Villa Ersilia



Via Dino Campana, 5
50034 Marradi (FI)
tel. 055-8042449.

E-mail: rsa.villaersilia@uslcentro.toscana.it

Come raggiungerci



Indice	
<u>Introduzione</u>	<u>3</u>
<u>Finalità</u>	<u>3</u>
<u>Principi ispiratori</u>	<u>3</u>
<u>Caratteristiche della struttura</u>	<u>4</u>
<u>Modalità di accesso e dimissioni</u>	<u>5</u>
<u>Accoglienza</u>	<u>5</u>
<u>Conservazione del posto</u>	<u>5</u>
<u>Accesso alla struttura</u>	<u>5</u>
<u>Dimissioni</u>	<u>5</u>
<u>Organizzazione del servizio</u>	<u>6</u>
<u>Prestazioni alberghiere</u>	<u>6</u>
<u>Servizi alla persona</u>	<u>6</u>
<u>Giornata tipo</u>	<u>6</u>
<u>Assetto organizzativo interno</u>	<u>7</u>
<u>Tariffe delle prestazioni</u>	<u>8</u>
<u>Gestione delle informazioni e partecipazione</u>	<u>8</u>
<u>Gestione reclami</u>	<u>8</u>
<u>Rilevazione gradimento</u>	<u>8</u>
<u>Disposizioni finali</u>	<u>9</u>

INTRODUZIONE

Il presente documento denominato “Carta dei servizi della struttura residenziale RSA Villa Ersilia” 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, almeno ogni due anni, da parte dell'AUSL 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 RSA Villa Ersilia 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 servizi sono uguali 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 ridurre la durata e per arrecare il minore danno possibile agli utenti.

- **PARTECIPAZIONE:** La partecipazione degli utenti dei familiari/rappresentanti legali 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/rappresentanti legali 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

La RSA Villa Ersilia è una struttura residenziale per persone non autosufficienti ordinariamente ultrasessantacinquenni a gestione diretta della AUSL Toscana Centro; il servizio è inserito nella rete territoriale dei servizi sociosanitari rivolti a persone anche temporaneamente non autosufficienti.

La RSA Villa Ersilia è finalizzata all'accoglienza di persone anziane non autosufficienti, le cui esigenze di carattere sociale, assistenziale e/o sanitarie possono usufruire di questo servizio e che sono titolari di un progetto assistenziale individuale di inserimento in struttura residenziale. La struttura è autorizzata al funzionamento per 30 posti sia temporanei che definitivi.

La RSA Villa Ersilia fornisce interventi socioassistenziali e sociosanitari qualificati ed individualizzati, finalizzati al recupero e/o al mantenimento delle capacità residue dell'individuo.

La RSA Villa Ersilia è ubicata in Via Dino Campana 5 a Marradi.

L'immobile, di proprietà della AUSL Toscana Centro, risale come anno di costruzione alla metà del 1800, è articolato su tre piani notte con camere doppie e singole. Il piano terra è dotato di palestra per le attività riabilitative e di mantenimento, cucinetta per la preparazione delle colazioni e sporzionamento dei pasti, ambulatorio medico, oltre spazi strutturati per il soggiorno degli ospiti e per le loro attività ricreative e occupazionali. All'esterno si estende l'ampio e caratteristico giardino della Villa, ideale per trascorrere piacevolmente all'aria aperta le giornate durante il periodo primaverile ed estivo. Nel piano interrato sono concentrati gli spazi adibiti alle attività di lavanderia e guardaroba.



MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

La RSA Villa Ersilia accoglie persone anziane ultrasessantacinquenni non autosufficienti ed autosufficienti in possesso del titolo di acquisto ai sensi della DGR 995/2016 e ss.mm. Si accede al Servizio con le seguenti modalità:

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 Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) a definire il progetto personalizzato e l'autorizzazione all'inserimento avverrà secondo il regolamento della Zona/SdS di residenza del cittadino che richiede l'inserimento in struttura.

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.

CONSERVAZIONE DEL POSTO

Per eventuali brevi periodi di assenza giustificata, il posto viene conservato secondo i criteri stabiliti dall'Accordo Quadro di cui alla DGRT 995/2016.

ORARIO VISITE

La RSA Villa Ersilia agevola e facilita il mantenimento dei rapporti con familiari, amici e persone di riferimento garantendo le visite dei parenti e degli amici. Gli accessi possono avvenire liberamente, salvo le raccomandazioni sotto riportate e salvo indicazioni e prescrizioni legate a particolari situazioni contingenti (es restrizioni sanitarie, Covid, ecc).

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, 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);
- 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. Tuttavia, in mancanza di accordo, le dimissioni sono comunicate con un 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 EROGATE

Nella RSA Villa Ersilia vengono erogate le seguenti prestazioni:

Prestazioni alberghiere

Servizio mensa: il vitto, fornito da Comil per conto di SIAF, è vario ed alternato, garantisce una scelta di piatti caldi e freddi nel rispetto dei requisiti richiesti. Il servizio garantisce diete specifiche per particolari esigenze di salute.

Servizio lavanderia e guardaroba: la biancheria piana viene fornita e lavata a cura di una Ditta esterna. La fornitura della biancheria piana è quotidianamente garantita, in quantità tale da assicurare un servizio decoroso e adeguato alle esigenze dell'ospite. Il servizio fornito direttamente dal personale della RSA consiste nel lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria personale degli ospiti. Gli indumenti personali sono identificabili attraverso l'applicazione di un numero di contrassegno. Vengono effettuate piccole riparazioni

Pulizie degli ambienti: sono effettuate giornalmente dagli operatori addetti.

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 ricomprese 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.

Altre attività: progetti a tema finalizzati ad implementare la socializzazione tra gli ospiti, potenziare l'autoconsapevolezza delle proprie risorse e favorire l'interdisciplinarietà.

Assistenza Medica, visite mediche specialistiche/analisi strumentali, ricoveri ospedalieri: L'assistenza medica è garantita del Medico di Medicina Generale (MMG) di libera scelta.

Giornata tipo

La giornata dell'ospite è caratterizzata dalla scansione dei servizi offerti dalla struttura; è inoltre riconosciuta loro la possibilità di organizzare la propria giornata, occupare il tempo nelle attività ricreative, culturali e occupazionali in modo autonomo.

Orari della giornata tipo in RSA

<u>Fasce orarie</u>	<u>Attività</u>
7.30-8.00	Sveglia e igiene personale
8.30-9.30	Colazione
9.30-11.30	Attività sanitarie, di riabilitazione e animazione
12.00-13.00	Pranzo
13.00-15.00	Riposo pomeridiano
15.00-18.00	Merenda e ripresa attività di riabilitazione e animazione
18.00-20.00	Cena
dalle 20.30	Preparazione per la notte e riposo notturno

Tutte le prestazioni sociosanitarie offerte all'interno della giornata sono erogate secondo il Piano Assistenziale Individuale redatto secondo la normativa vigente e le modalità di redazione descritte nelle procedure di struttura.

Personalizzazione degli ambienti

La struttura garantisce ed incoraggia gli ospiti a personalizzare gli ambienti di vita, soprattutto le camere, compatibilmente con la normativa di riferimento in materia di sicurezza. Agli Ospiti è data la possibilità, in accordo con la Direzione della struttura e nei limiti della disponibilità dello spazio e compatibilmente con il mantenimento della funzionalità degli ambienti, di portare con sé oggetti, suppellettili, piccoli arredi, quadri di sua proprietà o che rivestano valore affettivo, così da riprodurre il più possibile l'ambiente a loro familiare nonché favorire l'inserimento e la permanenza in struttura. È vietato introdurre e utilizzare apparecchiature elettriche, per il riscaldamento, per il condizionamento, per la cottura o fornelli elettrici, ferri da stiro od altre apparecchiature similari, apparecchi a gas per i possibili incidenti che potrebbero causare.

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

Pratiche religiose

A tutti gli ospiti è garantita la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose sia all'interno della struttura che all'esterno (se le loro condizioni sanitarie lo permettono) all'interno nelle comunità di fede presenti sul territorio, nel rispetto della libertà e dignità di tutte le altre religioni. All'interno del programma settimanale delle attività svolte nella struttura verrà celebrata dal parroco della Parrocchia di Marradi una volta la settimana, la SS. Messa per gli ospiti che gradiranno parteciparvi.

Promozione della Relazione tra la Persona Assistita, gli Operatori e i Familiari

La struttura è impegnata quotidianamente a favorire una relazione di rispetto, fiducia e comprensione tra le persone assistite e gli operatori. Il benessere degli ospiti dipende anche da una comunicazione aperta e empatica, che consenta di rispondere in modo adeguato ai loro bisogni. A tal fine, promuoviamo la formazione continua del nostro personale, affinché sia in grado di sviluppare competenze relazionali che facilitino il dialogo e la cura. La formazione degli operatori comprende non solo gli aspetti tecnici e assistenziali, ma anche la sensibilizzazione alla centralità della persona e alla valorizzazione delle sue esperienze di vita. Ogni operatore è incoraggiato a dedicare tempo all'ascolto e all'interazione con gli ospiti, creando così un ambiente di cura basato sulla personalizzazione dell'assistenza.

La struttura è altresì impegnata costantemente a mantenere e rafforzare i rapporti tra ospiti e familiari, offrendo loro spazi di incontro e coinvolgimento nelle attività quotidiane della struttura, essendo consapevoli dell'importanza dei legami familiari per la qualità della vita delle persone assistite. La comunicazione continua con i familiari è fondamentale per garantire che i desideri e le necessità degli ospiti vengano rispettati, e per farli sentire parte attiva della vita in struttura.

In questo contesto, organizziamo regolarmente incontri e attività che favoriscono l'integrazione tra ospiti, familiari e personale, creando così un ambiente accogliente e comunitario.

ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO

La Direzione della struttura è assegnata al Dipartimento di Servizio Sociale dell'Azienda USL Toscana Centro.

Il personale è dipendente dell'Azienda Sanitaria, che potrà avvalersi anche di personale somministrato, e 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 e ss.mm. per la tipologia di struttura.

Organico

Il personale è composto da:

- Referente di struttura
- Infermiere coordinatore
- Fisioterapista responsabile SOC
- Infermieri
- Educatore professionale
- Fisioterapista
- Operatori socio-sanitari
- Addetti alle pulizie

TARIFE 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 USL 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 definito dalla AUSL Toscana Centro.

La retta deve essere corrisposta tramite bonifico bancario per l'importo della fattura che bimestralmente la AUSL 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 Responsabile della struttura e/o suo delegato agli ospiti, ai familiari, o ai rappresentanti legali.

Partecipazione

Presso la struttura è costituito un Comitato di Partecipazione eletto tra i familiari. 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 una volta 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 (reperibili alla bacheca posta all'ingresso della RSA) dovranno pervenire alla Direzione della struttura che si impegna a prendere in carico la segnalazione e a gestire la situazione segnalata. La Direzione

si impegna, altresì, entro 30 giorni, a fornire una risposta al segnalante mettendo in conoscenza il Dipartimento dei servizi sociali della USL TC.

Eventuali segnalazioni su disfunzioni e/o disservizi potranno essere anche inviati all'URP della USL Toscana Centro. La Direzione della RSA si impegna ad effettuare un'analisi delle segnalazioni dei reclami e a restituire agli ospiti e/o ai loro familiari le azioni di miglioramento messe in atto per rimuovere il disservizio causato.

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. Le analisi delle indagini inerenti il gradimento saranno portate a conoscenza degli ospiti e/o dei loro familiari durante una apposita riunione del comitato dei familiari.

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. La presente carta dei servizi è sempre consultabile dagli interessati in quanto affissa nella bacheca all'interno della struttura ed è possibile chiederne una copia alla direzione. La carta dei servizi viene revisionata ogni volta si renda necessario e comunque ogni due anni. Ad ogni revisione vengono informati Ospiti e famigliari anche attraverso una comunicazione al Comitato Parenti e l'esposizione in bacheca all'ingresso della Struttura. Una copia sarà consegnata ad ogni nuovo Ospite.

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

Normativa di riferimento

La presente Carta dei servizi è stata redatta ai sensi dell'art. 9 della LRT 41/2005 e recepisce, tra le altre, le indicazioni normative di cui alle seguenti e principali norme di settore:

- Legge 8 novembre 2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- LRT 41/2005, Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale;
- DGRT 2/R del 2018, Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale);
- LRT 66/2008 Istituzione del fondo regionale per la non autosufficienza;
- LRT 82/2009 Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato;
- DGRT 86/R del 2021, Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato);
- DGRT 398/15, Percorso di attuazione del principio di libera scelta ai sensi dell'art. 2 comma 4 LR 82/2009, Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema integrato;
- DGRT 995/2016, Approvazione schema di accordo contrattuale relativo alla definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni a favore di anziani non autosufficienti in attuazione del DGR 398/2015;