

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	857
Data della delibera	23-07-2025
Oggetto	Regolamento
Contenuto	RSA Le Civette: 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	12	Regolamento di funzionamento RSA Le Civette
B	9	Carta dei Servizi RSA Le Civette

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 Le Civette posta in Via San Salvi 12 Firenze (FI) e la gestisce mediante affidamento in appalto a soggetto esterno;

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;

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

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

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 Servizi Amministrativi Ospedale Territorio, 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 Le Civette, allegato “A”, parte integrante e sostanziale del presente atto;
 - la Carta dei Servizi della RSA Le Civette, allegato “B”, parte integrante e sostanziale del presente atto;

- 2) Di trasmettere la presente deliberazione, a cura del Responsabile del procedimento, a:
 - Società della Salute di Firenze;
 - Direttore Servizi Sociali;
 - Direttore SOS Servizio Sociale Territoriale;

- 3) 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.;

- 4) 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)

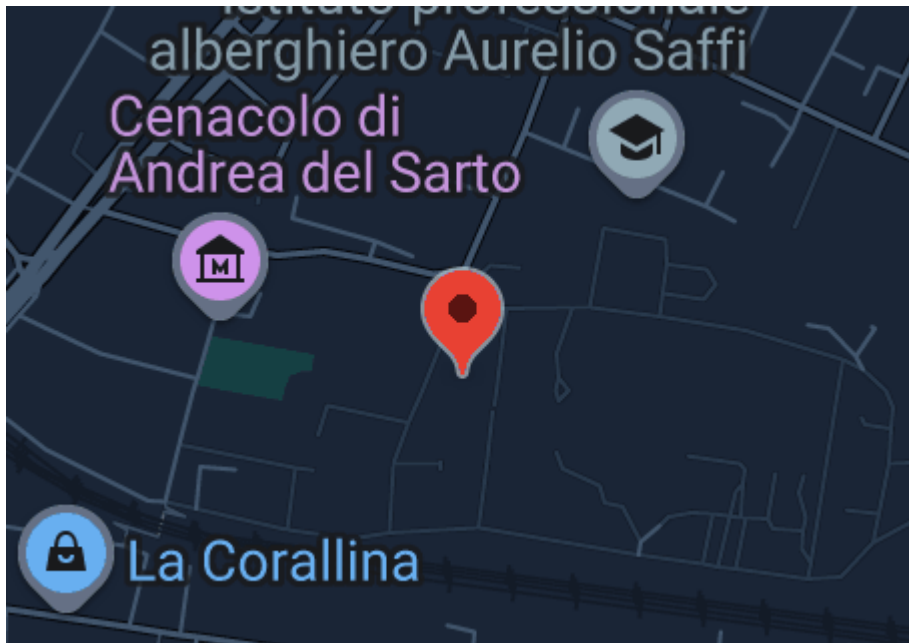
IL DIRETTORE SANITARIO
(Dott. Lorenzo Roti)

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

RSA LE CIVETTE

REGOLAMENTO

Come raggiungerci



Via Via San Salvi, 12, Firenze (FI)

CAP Città 50135

tel.: 055 6933484

E-mail: direzione.lecivette@proges.it

INDICE

1. FINALITÀ E UBICAZIONE	pag. [3]
1.1 FINALITÀ	pag. [3]
1.2 UBICAZIONE E CARATTERISTICHE TECNICHE	pag. [3]
2. AMMISSIONI E DIMISSIONI	pag. [3]
2.1 CRITERI E MODALITÀ DI AMMISSIONE	pag. [3]
2.2 DIMISSIONI	pag. [4]
3. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA	pag. [4]
3.1 GESTIONE	pag. [5]
3.2 PRESTAZIONI EROGATE	pag. [5]
3.3 PERSONALE: DOTAZIONE, ATTRIBUZIONI E COMPITI	pag. [7]
4. COMPOSIZIONE, CORRESPONSIONE RETTA E ASSENZE	pag. [7]
4.1 COMPOSIZIONE RETTA	pag. [7]
4.2 CORRESPONSIONE RETTA SOCIALE	pag. [7]
4.3 ASSENZE	pag. [7]
5. VITA COMUNITARIA	pag. [8]
5.1 ORGANIZZAZIONE VITA COMUNITARIA	pag. [8]
5.2 GIORNATA TIPO	pag. [8]
5.3 NORME RELATIVE ALLA VITA COMUNITARIA	pag. [9]
6. ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA E SOGGETTI DI TUTELA	pag. [11]
6.1 ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA	pag. [11]
6.2 RAPPRESENTANZA ESTERNA E VOLONTARIATO	pag. [11]
6.3 MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI	pag. [11]
7. TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	pag. [11]
7.1 DOCUMENTAZIONE	pag. [11]
7.2 TRATTAMENTO DEI DATI	pag. [12]
8. DISTRIBUZIONE DELLA PROCEDURA	pag. [12]

1. FINALITÀ E UBICAZIONE

1.1 FINALITÀ

La RSA “Le Civette” è una struttura residenziale, gestita da 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.

La RSA è finalizzata all'accoglienza temporanea o permanente di persone anziane le cui esigenze di carattere sociale, assistenziale e sanitario non possono trovare soluzioni nell'ambito della famiglia o dei servizi territoriali. Il servizio potrà essere attivato solo in relazione ad un bisogno specifico e ad un progetto assistenziale personalizzato elaborato dalla Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM).

Gli obiettivi che la RSA e il centro diurno perseguono sono volti a limitare la dipendenza e l'emarginazione dei soggetti assistiti, a tutelarli da processi invalidanti fisici e psicologici, privilegiando l'intervento preventivo e riabilitativo, a mantenere l'utente il più possibile nel proprio contesto socio-ambientale, salvaguardando i rapporti familiari e le più ampie relazioni sociali.

1.2 UBICAZIONE E CARATTERISTICHE TECNICHE

La RSA è ubicata in Via San Salvi, 12, a Firenze (FI), nella palazzina numero 10 all'interno del complesso di San Salvi.

E' favorito e realizzabile un buon scambio sociale con il territorio.

La struttura è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici in modo da consentire agli ospiti, un facile contatto con l'ambiente esterno ed un agevole accesso a tutti i servizi comunitari e pubblici.

La struttura è dotata di ampio giardino di esclusiva pertinenza.

L'immobile è di proprietà della ASL Toscana Centro.

La struttura si compone di un piano seminterrato, di un piano terra, del piano primo e del piano secondo.

L'accessibilità alla struttura è assicurata da una idonea segnaletica che individua i percorsi esterni ed interni. La segnaletica è leggibile anche a distanza, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

2. AMMISSIONI E DIMISSIONI

2.1 CRITERI E MODALITÀ DI AMMISSIONE

La RSA “Le Civette” è organizzata per l'accoglienza di persone anziane, di età superiore ai 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:

L'ammissione dell'assistito nella residenza/centro diurno, avviene secondo le modalità previste dalla normativa toscana (l.r. 66/2008).

L'ammissione avviene sulla base di un progetto personalizzato di assistenza (PAP), redatto dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare della zona/SDS competente ed è confermata con l'invio alla struttura di:

- ✓ 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 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.

Il Direttore della struttura comunicherà la data dell'incontro di presentazione della struttura; in quella sede saranno concordate la data e la modalità di ingresso in struttura, con l'interessato, un suo familiare e/o il suo rappresentante legale e il case-manager. In quel contesto verrà fornito all'interessato o suo rappresentante la lista dei documenti da compilare, nei giorni antecedenti l'ingresso. Tale documentazione dovrà essere riconsegnata direttamente alla struttura nei tempi e orari stabiliti nell'incontro, prima comunque del giorno d'ingresso. Nell'incontro verrà presentato il servizio e fatta visitare la struttura, verranno presentati gli operatori, sarà aperta la Cartella Personale dell'Ospite e saranno consegnate copie del Regolamento e della Carta dei Servizi.

Al momento dell'ingresso nella struttura l'interessato e/o familiari e/o suo rappresentante legale dovranno aver fornito tutti quei documenti e informazioni ritenuti importanti, attinenti alla salute della persona e dovrà essere compilata la scheda sanitaria da parte del MMG.

Alla persona sarà assegnato un posto letto, secondo la valutazione che terrà conto dei bisogni specifici della persona quali condizioni patologiche, sesso, etc. L'ospite avrà a propria disposizione un comodino, un armadio e una scarpiera e per quanto compatibile con la normativa di riferimento, arredare la stanza con oggetti e/o arredi personali.

Nei successivi 30 giorni dall'inserimento del nuovo ospite e comunque entro la fine del periodo di osservazione, gli operatori della struttura, predispongono il Progetto Assistenziale Individualizzato, definendo quindi gli obiettivi specifici di intervento, le prestazioni, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi. Successivamente verrà presentato il progetto e condiviso con l'interessato e/o ai familiari e/o rappresentante legale e case-manager.

2.2 DIMISSIONI

Le dimissioni degli ospiti sono previste nelle seguenti eventualità:

- ✓ scadenza del termine autorizzato nel caso di ammissione temporanea,
- ✓ inserimento in una diversa struttura o in struttura a diversa intensità assistenziale,
- ✓ richiesta di dimissioni volontarie,
- ✓ gravi infrazioni del regolamento interno,
- ✓ accertata morosità del pagamento del corrispettivo sociale a carico dell'assistito con presa in carico da parte dei servizi competenti,
- ✓ decesso dell'assistito: in tal caso la struttura comunica entro un giorno l'evento ai servizi competenti.

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.

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

3. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La residenza è organizzata per l'accoglienza di persone anziane, le quali non possono essere assistite al proprio domicilio e necessitano di assistenza continuativa o temporanea.

La struttura è attualmente autorizzata al funzionamento per n. 20 posti per la RSA.

3.1 GESTIONE

La Direzione della struttura è affidata alla impresa sociale

In struttura sono erogati i seguenti servizi:

- ✓ servizio infermieristico
- ✓ servizi di assistenza alla persona
- ✓ servizio di pulizia
- ✓ servizio di ristorazione
- ✓ servizio di lavanderia biancheria ed indumenti personali
- ✓ servizio educativo e/o di animazione
- ✓ servizio di riabilitazione/fisioterapico
- ✓ servizio di parrucchiere
- ✓ servizio di podologia

L'Azienda USL Toscana Centro/SDS mantiene la competenza in merito alle procedure di inserimento degli ospiti, la verifica ed il controllo sullo svolgimento delle attività, nonché la gestione economico-finanziaria della struttura connessa alla retta.

3.2 PRESTAZIONI EROGATE

Prestazioni alberghiere:

- ✓ Ristorazione – Viene fornita da una Ditta di ristorazione esterna. Il menù è validato dai competenti uffici della AUSL TC, è vario ed alternato e garantisce scelta di piatti caldi e freddi. Il menù, articolato almeno in due varianti di primi e di secondi piatti, è reso noto con sufficiente anticipo per consentire la possibilità di scelta. E' garantita la possibilità di seguire diete particolari in relazione allo stato di salute. In struttura è presente una cucina utilizzata per lo sporzionamento dei pasti, la preparazione della colazione, 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 esterna. La fornitura della biancheria piana è garantita, in quantità tale da assicurare un servizio decoroso e adeguato alle esigenze dell'ospite. All'interno della struttura è previsto il lavaggio degli indumenti personali degli ospiti. Il personale provvede all'effettuazione di piccole riparazioni.
- ✓ Pulizie degli ambienti – Le pulizie dei locali interni ed esterni vengono effettuate giornalmente dagli operatori addetti secondo un piano di pulizie ordinarie e straordinarie con particolare attenzione alle pulizie dei locali dove avviene lo sporzionamento.

I Servizi alla persona, sono garantiti in base al Regolamento 9 gennaio 2018 n.2/R.

Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n.41; inoltre al fine di favorire una maggiore qualità del Servizio è previsto un incremento dei servizi diretti come da capitolato.

- ✓ 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.
- ✓ Assistenza alla persona – È erogata da operatori addetti all’assistenza (OSS/ADB) 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 pulizia della persona, il bagno assistito, 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.
- ✓ Attività riabilitativa – Sono gestite dai fisioterapisti in base a programmi fisioterapici di mantenimento, alla situazione dell’ospite e ai programmi riabilitativi individuali (deambulazione, equilibrio, attività motoria, abilità manuale, autonomia) contenuti nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).
- ✓ Attività educativa e di animazione – È un servizio che viene svolto da personale qualificato che, tenendo conto degli interessi degli ospiti e dei loro problemi sanitari e funzionali, si pone degli obiettivi di mantenimento/recupero delle autonomie attraverso varie attività individuali o di gruppo.
- ✓ Parrucchiere/Barbiere/Podologo/Pedicure – Sono assicurati i servizi di barbiere/parrucchiere e podologo/pedicure a tutti gli ospiti a cadenza periodica.
- ✓ Assistenza Religiosa – i ministri di tutti i culti hanno la possibilità di accedere alla struttura per garantire ad ogni ospite di poter professare la propria religione.
- ✓ Assistenza Medica, visite mediche specialistiche/analisi strumentali, ricoveri ospedalieri - La struttura collabora con i servizi territoriali e con i presidi ospedalieri, per assicurare continuità terapeutica ed assistenziale per gli ospiti. L’assistenza medica è garantita dal Medico di Medicina Generale (MMG) di libera scelta. La struttura, in caso di necessità, contatta il MMG dell’ospite e assicura le necessarie cure, su prescrizione del medico, nel rispetto delle scelte personali dell’ospite. La struttura si assicura che il MMG effettui le dovute registrazioni nella cartella personale dell’ospite. Nei giorni pre-festivi o festivi e durante la notte interviene il servizio di continuità assistenziale (Guardia Medica).

Per situazioni di urgenza verrà richiesto l’intervento del Numero Unico Europeo per l’emergenza 112. Le visite mediche specialistiche e le analisi strumentali vengono effettuate, di norma, fuori dalla struttura, su richiesta del MMG, presso ambulatori specialistici ospedalieri e territoriali.

Ricoveri in ospedale: in caso di urgenza il personale della struttura chiede l’intervento del Numero Unico Europeo per l’Emergenza 112 e informa i familiari/tutore.

- ✓ Accompagnamento all’esterno dell’ospite – È assicurato dal personale della struttura in base alle diverse necessità delle persone, in base a quanto previsto nei piani assistenziali personalizzati o per quanto previsto per le attività di socializzazione esterne.
- ✓ Il servizio di trasporto e accompagnamento per visite mediche è garantito, agli ospiti privi di sostegno familiare, in base al proprio progetto personalizzato.

3.3 PERSONALE: DOTAZIONE, ATTRIBUZIONI E COMPITI

La struttura 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.

Nella struttura sono presenti le seguenti figure professionali con l'attribuzione dei compiti di seguito descritti:

- ✓ Direttore – Coordina e controlla le modalità organizzative della struttura in tutte le sue attività, il buon andamento della vita comunitaria al fine di garantire il benessere psico-fisico delle persone residenti, l'ottimizzazione della gestione delle risorse, i rapporti con il territorio. Provvede alla gestione del personale nel rispetto delle specifiche competenze professionali, rileva gli indicatori di verifica (vd. Art. 7 e 11 DGRT 2/R del 2018).
- ✓ Gli Infermieri – Erogano l'assistenza infermieristica e sono responsabili dei progetti assistenziali.
- ✓ Operatori Socio-Sanitari – Provvedono all'assistenza alla persona.
- ✓ Ausiliari - Provvedono alla pulizia degli spazi interni ed esterni e alla lavanderia.
- ✓ I Fisioterapisti: programmano, attuano e verificano gli interventi riabilitativi.
- ✓ Educatore/Animatore: realizza programmi di attività ricreative, educative, di animazione e di socializzazione avvalendosi eventualmente della collaborazione delle associazioni di volontariato presenti sul territorio.

Gli operatori devono, giornalmente, registrare e sottoscrivere l'orario di entrata e di uscita dal servizio.

La rilevazione dell'orario di servizio del personale avverrà 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 un'apposita bacheca.

4. COMPOSIZIONE, CORRESPONSIONE RETTA E ASSENZE

4.1 COMPOSIZIONE RETTA

Per le prestazioni erogate dalla struttura viene corrisposta una retta di parte sociale e una di parte sanitaria.

La retta di parte sociale assicura i costi per le prestazioni alberghiere e per quelle assistenziali.

La quota sanitaria è definita in applicazione delle disposizioni regionali ed è corrisposta dall'Azienda USL di residenza della persona.

La quota sociale è determinata con delibera del Direttore Generale dell'ASL Toscana Centro.

4.2 CORRESPONSIONE RETTA SOCIALE

L'ospite contribuisce al pagamento della retta sociale secondo le modalità previste dai regolamenti della zona/SDS.

La retta di parte sociale dovrà essere corrisposta a seguito di fattura mensile emessa dall'ASL Toscana Centro con le modalità indicate nella fattura stessa.

Le giornate di accettazione e di dimissione sono considerate come una sola giornata (DGR 995/2016)

In caso di mancato pagamento da parte dell'assistito e/o suo legale rappresentate della quota sociale a suo carico, l'Azienda attiverà nei confronti dell'assistito le azioni necessarie al recupero delle somme dovute.

4.3 ASSENZE

Per quanto riguarda la quota sociale, 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, verrà riconosciuta alla Struttura il 70% della quota sociale (DGR 995/2016).

In caso di ricoveri ospedalieri non superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, è assicurato il mantenimento del posto letto (DGR 995/2016)

In caso di ricoveri superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia superiori a 7 giorni per la conservazione del posto il familiare/legale rappresentante dovrà presentare preventivamente e comunque tempestivamente, una richiesta al case-manager che dovrà essere autorizzata dal Responsabile di Area di riferimento e confermata dalla UVM con oneri pari al 70% della quota sociale a carico dell'assistito.

Tale modalità di conservazione del posto e ripartizione degli oneri è prevista anche per le assenze alla struttura semiresidenziale, con oneri pari al 70% della quota sociale a carico dell'assistito.

5. VITA COMUNITARIA

5.1 ORGANIZZAZIONE VITA COMUNITARIA

La struttura offre un ambiente il più familiare possibile, cercando di favorire l'attivazione sia fisica che psicologica degli ospiti, consentendo loro di continuare le proprie abitudini di vita, pur all'interno di quanto consentito dalla vita comunitaria, rimanendo collegati al proprio contesto familiare e sociale.

Gli orari di vita interna della comunità sono regolati in modo tale da favorire tutte quelle iniziative e quei rapporti con l'ambiente esterno che contribuiscono a rompere lo stato di isolamento psicologico e materiale delle persone.

La struttura si adopera affinché le persone inserite mantengano significativi rapporti con i familiari, parenti ed amici favorendo frequenti visite da parte di questi e, quando è possibile, anche brevi soggiorni in famiglia. La struttura non prevede orari per le visite dei parenti e degli amici ma è preferibile concordare gli accessi con il personale della struttura.

All'interno della struttura sono individuati più spazi idonei e dedicati ad incontri e colloqui delle persone anziane con i propri familiari, tutori, operatori, che garantisce comfort e riservatezza.

La struttura si impegna, altresì, ad agevolare le comunicazioni della persona anziana con l'esterno, con telefonate, videochiamate o altre modalità di comunicazione.

All'interno della struttura è presente un telefono per favorire le comunicazioni telefoniche verso l'esterno a disposizione di tutti gli ospiti.

Si prevedono momenti ed occasioni di partecipazione degli ospiti alle iniziative ricreative, culturali e sociali in genere, che vengono attuate nella zona o all'interno della struttura stessa.

Infine le comunicazioni per posta potranno essere inviate direttamente alla struttura che provvederà a dare comunicazione alla famiglia/legale rappresentante, altrimenti potranno essere inviate direttamente al legale rappresentante/familiare di riferimento.

5.2 GIORNATA TIPO

La giornata dell'ospite è caratterizzata dalla scansione dei servizi offerti dalla struttura, ma gli è riconosciuta la possibilità di organizzare la propria giornata, occupare il tempo nelle attività ricreative, culturali, abilitative educative in modo autonomo armonizzando comunque le sue esigenze con l'organizzazione della struttura.

Tutte le attività svolte si fondano sulla attenzione alla cura della relazione tra la persona assistita e l'operatore.

La giornata della persona anziana in RSA è così strutturata:

Fasce orarie	Attività
7:30 - 9:00	La giornata inizia con il risveglio, operazioni di igiene, trattamenti infermieristici, somministrazione delle terapie.
8:00 - 9:30	Colazione.
9:30 - 11:30	Attività di animazione e socializzazione, attività di stimolazione cognitiva e attività fisioterapiche e riabilitative.
12:00 - 13:00	Viene servito il pranzo in sala da pranzo o in camera.
13:00 - 15:00	Chi lo desidera, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.
15:00 - 18:00	Attività di animazione e socializzazione interne ed esterne alla struttura, uscite in giardino. Merenda.
18:30 - 19:30	Viene servita la cena in sala da pranzo o in camera. Dopo la cena gli ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione, socializzare e svolgere attività di lettura.
Dalle 20:30	Preparazione per la notte e riposo notturno.

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

Tutte le prestazioni socio-sanitarie offerte all'interno della giornata sono erogate secondo il Piano Assistenziale Individuale.

Il documento illustrante la giornata tipo è esposto in una apposita bacheca facilmente consultabile dagli ospiti e/o dai familiari.

5.3 NORME RELATIVE ALLA VITA COMUNITARIA

La persona accolta gode della massima libertà, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute e il rispetto delle seguenti norme:

- ✓ 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.
- ✓ Non è consentito, ad alcuno, adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative che possono risultare a rischio della propria o della altrui incolumità.
- ✓ Gli ospiti e i loro familiari non possono fumare nei locali dove esiste specifico divieto.
- ✓ L'ospite, in possesso di apparecchi radio e televisivi personali, deve evitare che il volume del suono arrechi disturbo agli altri.
- ✓ L'accesso alla struttura è consentito ai familiari e ai conoscenti dei residenti per la RSA e per le persone della struttura semiresidenziale, previo accordo con il personale della struttura purché nel

rispetto delle esigenze assistenziali, valutate ed indicate dal personale addetto, coerentemente con le disposizioni nazionali, regionali o locali che ne vietino o limitino temporaneamente l'accesso per motivi sanitari o di altra natura.

- ✓ I familiari o gli amministratori di sostegno dovranno garantire i normali rapporti con l'ospite, dovranno provvedere a tutti i loro obblighi e a quanto non sia compito istituzionale della struttura. In particolare, dovranno provvedere alla fornitura di medicinali non dispensati dal servizio sanitario nazionale. Per quanto riguarda il centro diurno i familiari o gli amministratori di sostegno dovranno provvedere alla fornitura dei medicinali allegando la prescrizione medica e nella propria confezione originale e integra.
- ✓ 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.
- ✓ La direzione non assume alcuna responsabilità per le possibili conseguenze derivanti dall'uso di medicinali o alimenti non somministrati e/o autorizzati dal personale della struttura.
- ✓ Il personale e gli ospiti dovranno garantire rapporti, comunicazioni e, in generale, un clima relazionale improntati al massimo reciproco rispetto e ad una proficua e serena collaborazione.
- ✓ 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.
- ✓ La struttura declina ogni responsabilità sugli oggetti di valore o denaro che siano in possesso dell'ospite e non consegnati al direttore che provvederà alla propria custodia in cassetta di sicurezza.
- ✓ La Direzione può dimettere la persona nel caso di gravi infrazioni del Regolamento Interno della struttura o tenuta della condotta incompatibile con la vita comunitaria. La procedura di dimissione deve essere concordata con i servizi territoriali 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
- ✓ In caso di decesso il personale deve dare comunicazione ai parenti, al tutore o alla persona indicata dall'ospite. 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.
- ✓ Le spese funerarie sono a carico degli eredi o del Comune di appartenenza nei casi previsti dalla legge.
- ✓ Al momento dell'ingresso all'ospite viene assegnata una camera e l'ospite può nei limiti delle disponibilità ed esigenze altrui, scegliere il/la compagno/a di stanza. Ai coniugi e ai fratelli è riservata, di norma, una stanza comune.
- ✓ Qualora esigenze di vita comunitaria lo richiedano, potrà essere disposto dal personale infermieristico, il trasferimento in altra camera, previa informazione all'ospite e ai suoi familiari. Le camere a due letti verranno assegnate do norma a persone dello stesso sesso salvo eventuale deroga.

6. ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA E SOGGETTI DI TUTELA

6.1 ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA

Nella struttura 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 le persone anziane ed i loro familiari. Tale elezione verrà effettuata in sede di Assemblea dei familiari, il mandato ha durata di due anni e avrà un numero minimo di tre rappresentanti.

L'organismo è autonomo e indipendente; suo compito fondamentale è quello di promuovere confronti e collaborazioni con la Direzione della struttura attraverso incontri, dove viene redatto un verbale

La Direzione della struttura 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 che potranno essere coinvolti su tematiche di interesse.

6.2 RAPPRESENTANZA ESTERNA E VOLONTARIATO

La struttura favorisce ogni rapporto con le associazioni di categoria esterne. La presenza del volontariato all'interno della struttura è promossa ed auspicata. I rapporti con le Associazioni di volontariato sono regolati da convenzioni o accordi di collaborazione.

6.3 MODALITÀ 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 si impegna a prendere in carico la segnalazione e a gestire la situazione segnalata e a fornire una risposta al segnalante entro 30 giorni. Eventuali segnalazioni sui disservizi potranno essere inviate anche all'URP della AUSL Toscana Centro. Al ricevimento della segnalazione l'URP svolge un'indagine per accertare i fatti e formula una proposta di risposta all'interessato entro 30 giorni contenente le informazioni sui provvedimenti adottati.

7. TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

7.1 DOCUMENTAZIONE

Nella struttura 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:

- ✓ la cartella personale per ciascun ospite;
- ✓ il progetto individualizzato;
- ✓ il registro delle presenze giornaliero degli ospiti;
- ✓ il registro delle presenze del personale con l'indicazione dei turni e relative mansioni;
- ✓ il registro giornaliero delle consegne e delle informazioni tra operatori;
- ✓ la tabella dietetica;
- ✓ il registro delle terapie individuali,
- ✓ il diario delle attività quotidiane strutturate;
- ✓ il registro degli ausili in dotazione;
- ✓ l'autorizzazione al funzionamento;
- ✓ il registro clinico del MMG;
- ✓ la cartella infermieristica;
- ✓ documentazione relativa ai vigili del fuoco, rifiuti speciali, documentazione urbanistica, normativa sulla privacy.

7.2 TRATTAMENTO DEI DATI

Il personale 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.

8. DISTRIBUZIONE DELLA PROCEDURA

Una copia del presente Regolamento deve essere 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. Gli ospiti, i familiari/rappresentanti legali firmano al ricevimento di copia dei suddetti documenti per presa d'atto di quanto in esso contenuto. Di eventuali revisioni del presente Regolamento viene data notizia alle persone e agli organismi interessati.

Il presente Regolamento è sempre consultabile dagli interessati in quanto affisso nella bacheca apposita all'interno della struttura.

Carta dei servizi

RSA LE CIVETTE

Come raggiungerci



Via Via San Salvi, 12, Firenze (FI)
CAP Città 50135
tel.: 055 6933484
E-mail: direzione.lecivette@proges.it

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>Orario visite</u>	<u>5</u>
<u>Dimissioni</u>	<u>5</u>
<u>Organizzazione del servizio</u>	<u>6</u>
<u>Caratteristiche del Servizio delle prestazioni</u>	<u>6</u>
<u>Prestazioni alberghiere</u>	<u>6</u>
<u>Servizi alla persona</u>	<u>6</u>
<u>Giornata tipo</u>	<u>7</u>
<u>Assetto organizzativo interno</u>	<u>8</u>
<u>Riferimenti contrattuali</u>	<u>8</u>
<u>Tariffe delle prestazioni</u>	<u>8</u>
<u>Gestione delle informazioni e partecipazione</u>	<u>8</u>
<u>Gestione reclami</u>	<u>9</u>
<u>Rilevazione gradimento</u>	<u>9</u>
<u>Disposizioni finali</u>	<u>9</u>

INTRODUZIONE

Il presente documento denominato “Carta dei servizi della RSA LE CIVETTE” 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’USL 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 del servizio sono uguali per tutti.

Imparzialità

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

Continuità

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/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



La RSA “Le Civette” è una struttura residenziale per anziani non-autosufficienti, gestita dalla Cooperativa sociale PROGES 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 “Le Civette” è una struttura 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 attualmente autorizzata al funzionamento per 20 posti letto sia temporanei che definitivi per la RSA.

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

La RSA “Le Civette” è ubicata in Via San Salvi, 12, a Firenze (FI), nella palazzina numero 10 all’interno del complesso di San Salvi.

L’immobile è di proprietà della ASL Toscana Centro.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

La RSA “Le Civette” accoglie persone anziane che hanno compiuto i 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:

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.

Conservazione del posto

Viene fatto riferimento al Regolamento.

Orario visite

La RSA “Le Civette” non prevede orari per le visite dei parenti e degli amici ma è preferibile concordare gli accessi con il personale della 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, 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) o 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 del Servizio delle prestazioni

La RSA “Le Civette” erogano 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.

Servizio lavanderia e guardaroba: la struttura offre per gli ospiti residenziali un servizio di lavanderia interna per gli indumenti personali, esterna per la biancheria piana.

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 con interventi a cadenza mensili o all'occorrenza.

Altre attività la struttura offre un'ampia varietà di attività ricreative/riabilitative sia interne che esterne che comprendono, laboratori manuali, uscite all'esterno, attività di socializzazione etc. anche in collaborazione con Associazioni del territorio.

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

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

Giornata tipo

La giornata dell'ospite in RSA è così strutturata:

Fasce orarie	Attività
7:30 - 9:00	La giornata inizia con il risveglio, operazioni di igiene, trattamenti infermieristici, somministrazione delle terapie.
8:00 - 9:30	Colazione.
9:30 - 11:30	Attività di animazione e socializzazione, attività di stimolazione cognitiva e attività fisioterapiche e riabilitative.
12:00 - 13:00	Viene servito il pranzo in sala da pranzo o in camera.
13:00 - 15:00	Chi lo desidera, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.
15:00 - 18:00	Attività di animazione e socializzazione interne ed esterne alla struttura, uscite in giardino. Merenda.
18:30 - 19:30	Viene servita la cena in sala da pranzo o in camera. Dopo la cena gli ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione, socializzare e svolgere attività di lettura.
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 all'impresa sociale aggiudicataria dell'appalto. Il personale, è dipendente dell'impresa sociale 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 della struttura;
- Infermieri professionali;
- Educatori/animatori;
- Fisioterapisti;
- Operatori socio-sanitari;
- Addetti alle pulizie;
- Addetti alla lavanderia.

La gestione del servizio si avvale del personale dell'impresa sociale 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 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 USL Toscana Centro.

La retta deve essere corrisposta tramite bonifico bancario per l'importo della fattura che bimestralmente la USL 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 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.

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 inviate all'URP della USL Toscana Centro.

RILEVAZIONE GRADIMENTO

La struttura si impegna ad effettuare periodicamente indagini e verifiche sul reale grado di soddisfazione degli ospiti mediante la somministrazione di appositi questionari informatizzati. La corretta compilazione dei questionari permette all'ospite e al familiare/legale rappresentante 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.