



# ***CARTA DEI SERVIZI***

## ***RSA VILLA SOLARIA***

## **INDICE**

Introduzione	pag. 3
La proprietà e la gestione	pag. 3
La struttura	pag. 3
Principi ispiratori	pag. 4
Finalità e valori	pag. 5
Diritti e doveri degli ospiti e dei familiari	pag. 5
Tutela della privacy	pag. 6
Suddivisione della struttura	pag. 6
Modalità di accesso	pag. 8
Costi del servizio	pag. 10
Piano di assistenza individualizzato (P.A.I.)	pag. 11
Le prestazioni	pag. 12
Organico	pag. 13
Giornata tipo	pag. 15
Monitoraggio della qualità dei servizi erogati	pag. 16
Disposizioni finali	pag. 16

## **Introduzione**

La Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistita (d'ora in poi RSA) Villa Solaria di Sesto Fiorentino è lo strumento che permette di conoscere in modo chiaro e trasparente:

- la struttura
- i servizi offerti
- gli obiettivi prefissati
- la qualità delle prestazioni assistenziali

E' inoltre una dichiarazione d'impegno a mantenere e possibilmente migliorare i servizi in collaborazione con gli ospiti residenti, i loro familiari e le associazioni di volontariato.

## **La Proprietà e la gestione**

La RSA Villa Solaria è di proprietà del Comune di Sesto Fiorentino. Da Giugno 2008 l'attività è delegata alla Società della Salute Zona della Zona Fiorentina Nord Ovest (d'ora in poi SDS) che periodicamente ne affida la gestione a soggetti esperti nel settore per i servizi di:

- assistenza tutelare
- assistenza infermieristica
- assistenza riabilitativa
- animazione
- pulizia ambientale
- lavanderia
- manutenzione ordinaria
- Trasporto

L'assistenza sanitaria è affidata al medico curante del singolo ospite residente mentre la ristorazione è affidata a soggetto esterno che gestisce la cucina presente all'interno della struttura.

Per le notizie sul Soggetto Gestore e sui Soggetti esterni che forniscono prestazioni all'interno della RSA, si consulti l'allegato al presente documento.

## **La struttura**

La RSA Villa Solaria è un servizio di carattere residenziale che può ospitare 62 anziani non autosufficienti e che ha il compito di garantire agli utenti un elevato livello di comfort abitativo e assistenziale, nel rispetto dell'autonomia individuale e

della riservatezza personale. Il servizio consente ritmi di vita di tipo familiare, il coinvolgimento dei Residenti e dei loro familiari alla vita comunitaria ed alla gestione della struttura, la partecipazione ad attività culturali e del tempo libero interne ed esterne.

La RSA ha altresì il compito di favorire i rapporti dei Residenti con l'esterno e si pone come servizio integrato con gli altri servizi del territorio ai quali può fornire o dai quali può ricevere un supporto tecnico ed operativo.

L'obiettivo principale della RSA Villa Solaria è pertanto il mantenimento delle capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali residue dell'anziano e, ove possibile, il recupero funzionale degli ospiti residenti in condizioni di non autosufficienza.

L'indirizzo della RSA Villa Solaria è via Fratelli Rosselli n. 46, 50019 Sesto Fiorentino, Firenze:

numero di telefono: 055/442041

numero di fax: 055/4492248

e.mail: sociale@comune.sesto-fiorentino.fi.it

Le visite di familiari e conoscenti sono possibili nell'arco della giornata dalle ore 10:00 alle ore 18:00, ad eccezione delle fasce di orario in cui è prevista la somministrazione dei pasti (08:00-10:00; 12:00-13:00; 18:00-19:00) salvo autorizzazione della Direzione.

I visitatori non possono sostare nelle stanze e nelle sale durante la visita medica.

I familiari e tutti i visitatori possono accedere alle stanze degli anziani solo se accompagnati da un operatore della struttura.

E' garantita la tempestiva consegna e partenza della corrispondenza ricevuto o inviata di residenti.

### **Principi ispiratori**

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **UGUAGLIANZA:** i servizi sono erogati nel rispetto degli ospiti residenti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e di religione. La diversità degli interventi erogati è giustificata soltanto dalle esigenze personali e socio-sanitarie;
- **CONTINUITA':** l'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati (d'ora in avanti definito PAI). Non è quindi permessa alcuna immotivata sospensione o modifica delle prestazioni erogate;
- **PARTECIPAZIONE:** agli ospiti residenti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro e confronto tra i coordinatori dei vari

servizi e i familiari degli ospiti (anche tramite la costituzione di organismi di rappresentanza) per verificare l'efficacia dell'attività e la sua organizzazione. Inoltre il PAI, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso con i familiari;

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'efficienza del servizio è garantita dall'utilizzo di personale competente e qualificato nonché dall'uso di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate alle necessità espresse dagli ospiti residenti.

## **Finalità e Valori**

Al fine di migliorare la qualità di vita degli ospiti residenti vengono perseguite le seguenti finalità e valori:

- **salvaguardia del benessere psico-fisico dell'anziano** non autosufficiente grazie ad interventi che prevenivano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età;
- **mantenimento ed incremento della continuità, qualità e professionalità delle prestazioni** perseguendo organicità ed unitarietà dei diversi interventi, formazione e coordinamento del personale, utilizzo ottimale delle risorse umane e tecniche;
- **promozione dell'integrazione con il tessuto sociale cittadino** e rafforzamento della rete dei servizi socio-assistenziali presenti per favorire la partecipazione degli ospiti residenti alla vita sociale del territorio;
- **garanzia di interventi personalizzati e flessibili** attraverso l'individuazione di diversi livelli di azione che tengano conto della storia personale dell'ospite residente e del suo stato di salute al fine di rendere la vita, all'interno della struttura, più vicina possibile alla vita della propria residenza;
- **assicurazione della partecipazione dell'ospite e dei suoi familiari** all'organizzazione della vita comunitaria e alla conoscenza del tipo di assistenza erogata.

## **Diritti e Doveri degli Ospiti e dei Familiari**

Gli Ospiti e i loro familiari hanno il diritto di:

- conservare la propria individualità ed identità attraverso il rispetto delle loro credenze, opinioni, sentimenti e l'espressione della propria personalità;
- ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, della deambulazione e nella cura dell'igiene personale;
- conservare i legami affettivi e relazionali;
- partecipare alle attività ricreative e di animazione;
- conservare il più possibile ritmi di vita familiari;
- assentarsi dalla struttura previa comunicazione alla Direzione;

- essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite, sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standard di qualità previsti.

Gli Ospiti e i loro familiari, per garantire il rispetto dell'altro e una convivenza serena, hanno il dovere di:

- concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali concessi ad uso personale e comune;
- informare la Direzione di ogni uscita dell'ospite;
- rispettare gli appuntamenti comunitari (pranzo, cena, sedute di riabilitazione, visite mediche, terapie farmacologiche) comunicando almeno 24 ore prima al Referente dell'assistenza o alla Direzione il mancato ottemperamento;
- non fumare in nessun luogo salvo dove espressamente indicato;
- consentire al personale di servizio di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;
- non portare alimenti dall'esterno se non in accordo con la Direzione e comunque conservando il documento d'acquisto;
- osservare le regole del vivere civile tese ad assicurare nella struttura: pulizia, ordine, calma, educazione, reciproca comprensione e accordo, tolleranza, rispetto della dignità degli altri ospiti ed operatori;
- non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio o trattamenti di favore;
- rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.

### **Tutela della privacy**

In base al D.lgs. 196/2003 sulla Privacy, i dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato rilasciato a seguito di completa ed adeguata informazione.

Il trattamento dei dati comuni e sensibili va effettuato limitatamente alle seguenti finalità:

- esecuzione della prestazione sanitaria;
- corretta compilazione della cartella clinica;
- svolgimento delle attività della RSA;
- trattamento su sistema informatico, se previsto.

Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e appositamente conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento dell'ingresso in struttura viene richiesto all'ospite, al familiare e/o persona di riferimento (Amministratore di sostegno, tutore, ecc) attraverso apposito modulo, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

## **Suddivisione della struttura**

Le diverse stanze della RSA sono disposte sui seguenti piani:

- Piano Terra:
  - Ingresso e Portineria;
  - Direzione;
  - Palestra;
  - Infermeria;
  - Archivio cartelle ospiti e consegne operatori;
  - Salone grande ricreativo;
  - Salone piccolo ricreativo;
  - Stanza animazione;
  - Zona Ristoro;
  - Cucina;
  - Sala pranzo;
  - Stanza per eventuale presenza figure prof.li aggiuntive (es. parrucchiera, podologia, fisiatra, geriatra, psicologo, assistente sociale, ecc);
  - Bagni ospiti;
  - Bagni operatori e visitatori;
  - Magazzino;
  - Cantina ad uso Magazzino;
  - Giardino
  - Cortile posteriore esterno.
  
- Primo Piano:
  - Camere degli ospiti residenti;
  - Bagno attrezzato;
  - Stanza di servizio;
  - Sala di lettura;
  - Lavanderia per lavaggio biancheria ospiti;
  - Camere di servizio
  - Bagno operatori;
  - Magazzino biancheria letto e bagno.
  
- Secondo Piano:
  - Camere degli ospiti residenti;
  - Bagno attrezzato;
  - Stanza di servizio;
  - Spogliatoi del personale;
  - Stanza ad uso del personale;
  - Bagni operatori;
  - Magazzino biancheria letto e bagno.

- Mansarda ad uso Magazzino.

Nella struttura sono presenti 30 camere (4 triple, 2 singole, e 24 doppie) arredate e disposte in modo funzionale ad ospitare anziani non autosufficienti.

Per rendere più piacevole il soggiorno, l'ospite residente e i suoi familiari possono personalizzare le camere con foto, immagini, oggetti, ecc, fermo restando il rispetto del decoro, degli arredi e dei compagni di stanza. Tutte le camere sono dotate di telefono.

Nelle camere è consentito l'uso di apparecchio audio e video di proprietà dell'ospite residente, previa approvazione della Direzione e dei compagni di stanza. E' raccomandato l'uso dei suddetti apparecchi in modo consono ad evitare disturbo agli altri.

I bagni presenti nelle camere e quelli ad uso comune non possono essere utilizzati per lavare e appendere gli indumenti. Questi ultimi non possono essere appesi nemmeno negli atri o stesi sui termosifoni.

Non è permesso l'utilizzo di stufe, fornelli a gas e altri apparecchi che possano comportare situazioni di pericolo.

L'assegnazione delle camere agli utenti tiene conto dei loro bisogni specifici (es. condizioni patologiche, sesso, etc.)

### **Modalità di accesso**

Per accedere alla RSA Villa Solaria è necessario essere residente nel Comune di Sesto Fiorentino, aver compiuto 65 anni e trovarsi in condizioni socio-sanitarie tali da non poter essere assistito al proprio domicilio.

L'utente o un suo familiare può rivolgersi al Servizio Sociale Professionale della SDS che fisserà un colloquio con l'Assistente Sociale per raccogliere i primi elementi di conoscenza della situazione e attivare l'iter per la valutazione del grado di autosufficienza. La Commissione Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.) valuta la situazione e attribuisce uno specifico progetto residenziale e conseguente assegnazione della quota sanitaria da parte della ASL, sulla base delle normative previste dalla Regione Toscana (Delibera Regionale 370 del 22/03/2010 e Decreto Dirigenziale 1354 del 15/03/2010).

Una volta acquisita la valutazione della Commissione UVM con l'individuazione del percorso residenziale nel Piano di Assistenza Personalizzato (PAP), l'utente o un suo familiare deve presentare tramite il Servizio Sociale Professionale della SDS domanda di assegnazione della quota sanitaria.

Gli inserimenti a Villa Solaria, in quanto struttura pubblica, vengono decisi dal Servizio Sociale Professionale sulla base di gravità socio-familiari, pertanto sarà l'assistente sociale di riferimento a comunicare alla struttura il nominativo della persona che entrerà a fronte di un posto libero. La Direzione della struttura



provvederà così al colloquio di pre-ingresso con i familiari e con gli appositi operatori al fine di stabilire i dettagli operativi di ammissione al servizio e al fine di raccogliere notizie sulla persona interessata.

L'anziano, i suoi familiari e/o il referente dell'anziano stesso (Amministratore di sostegno o Tutore) si impegnano all'atto dell'ingresso nei confronti del Gestore della struttura a:

- consegnare la documentazione sanitaria, concordata e richiesta, comprendente anamnesi del medico curante o dell'ospedale, accertamenti, esami clinici e di laboratorio, documenti dei ricoveri precedenti, prescrizione dei farmaci e relativa terapia e posologia;
- consegnare la documentazione amministrativa occorrente (anche in riferimento alla somministrazione dei farmaci) e comunicare eventuali variazioni di dati (ad esempio indirizzi, recapiti telefonici, ecc);
- consegnare la dotazione di corredo personale in linea con le richieste effettuate dalla Direzione della struttura, provvedendo alle integrazioni e/o sostituzioni quando queste si rendano necessarie;
- consegnare documenti personali quali il codice fiscale, la carta d'identità, il libretto sanitario, l'eventuale esenzione dal ticket sanitario, documento di invalidità e accompagnamento e tessera elettorale;
- consegnare i presidi sanitari eventualmente già assegnati dal Servizio Fisiatrico della ASL (ad esempio carrozzina personalizzata, ecc) nonché i pannoloni eventualmente forniti dal Servizio Farmaceutico;
- controfirmare un inventario, conservato nella cartella personale dell'ospite, di tutte le cose di proprietà portate in struttura e di cui la Direzione declina ogni responsabilità;
- rispettare tutte le regole e disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi.

Per l'intero periodo di inserimento dell'utente presso la struttura sono garantite, secondo le previsioni di legge, gli accessi dei Medici di famiglia con i quali verranno programmati e coordinati gli interventi. Su indicazione dei medici di famiglia o su richiesta interna della struttura potranno essere attivate le procedure di richiesta di visite mediche specialistiche.

Le dimissioni dell'utente dalla struttura vanno comunicate per scritto e sono previste in caso di richiesta dell'ospite residente, dei familiari, dell'Amministratore di Sostegno o del Tutore, oppure al termine del Piano personalizzato di assistenza in caso di inserimenti temporanei.

La data delle dimissioni dovrà essere esplicitamente indicata nelle comunicazioni ai soggetti di cui sopra con almeno 15 giorno di anticipo rispetto all'evento.

Qualora l'ospite abbia la tutela di un Amministratore di Sostegno o un Tutore Legale, la Direzione acquisisce la documentazione relativa alla nomina e si impegna a comunicare ogni evento significativo dell'ospite.

In caso di ricovero (sia esso programmato o d'urgenze) o dimissione dell'utente vengono fornite ai servizi esterni dai soggetti competenti tutte le informazioni per garantire la continuità del percorso assistenziale.

In caso di decesso vengono avvertiti immediatamente i familiari o le persone referenti.

### **Costi del servizio**

L'ingresso c/o la RSA comporta il pagamento di una retta giornaliera costituita da quota sanitaria (a completo carico della ASL) e da quota sociale (a carico dell'anziano e/o della SDS). Tale retta viene annualmente ridefinita (si rimanda all'allegato al presente documento per conoscere la retta al momento in vigore).

L'ammontare della quota sociale a carico dell'utente viene calcolata in proporzione al suo reddito complessivo e a quello dei familiari tenuti all'assistenza (coniuge e figli) tramite la compilazione della dichiarazione ISEE e successivi appositi calcoli (ai sensi del Nuovo Regolamento per l'accesso ai Servizi Assistenziali della SDS approvato con Delibera n. 11 del 05/11/2009). Qualora il reddito a disposizione dell'anziano e dei tenuti non riuscisse a coprire l'intera quota sociale, la SDS, a richiesta, potrà integrare la parte mancante.

La suddetta integrazione potrà essere erogata nel rispetto delle disponibilità di bilancio della SDS e di un'eventuale graduatoria degli aventi diritto appositamente creata.

L'ingresso nella RSA potrà comunque essere autorizzato soltanto a seguito di ricevimento, da parte della SDS, di impegnativa ASL al pagamento della quota sanitaria e impegnativa utente e familiari al pagamento della quota sociale.

In casi eccezionali e di urgenza l'inserimento potrà avvenire previa impegnativa solo della ASL al pagamento della quota sanitaria salvo successiva determinazione della compartecipazione alla quota sociale da parte dell'utente e familiari che comunque decorrerà dalla data di ingresso in struttura.

Ogni disposizione che dovesse comportare una variazione dell'importo pagato dall'ospite residente o dai familiari, verrà comunicata dalla SDS con apposita lettera che conterrà le indicazioni da seguire per permettere il ricalcolo della quota da corrispondere.

Nell'eventualità di erogazione di indennità di natura previdenziale e assistenziale successiva all'ingresso in struttura saranno dovuti anche gli arretrati a partire dalla data di ingresso nella struttura stessa. In questi casi verrà rivalutata in modo coerente, ai sensi del Regolamento SDS, la situazione dell'assistito e dei familiari tenuti all'assistenza.

Sono inoltre a carico dell'utente e familiari:

- assistenza in caso di ricovero ospedaliero ed in caso di malattia che richieda la presenza costante di una persona a fianco dell'ammalato;
- fornitura di capi di abbigliamento ed integrazione, a richiesta, del corredo personale;
- spesa dei farmaci.

In particolare, la fornitura dei farmaci è affidata al Gestore della struttura che provvederà al ritiro dei medicinali presso la Farmacia individuata dietro richiesta medica.

La Farmacia suddetta fatturerà mensilmente la spesa alla SDS che a sua volta provvederà ad imputare il costo all'ospite per cui è stato sostenuto attraverso invio della fattura mensile relativa al pagamento della quota sociale.

Così come stabilito nella deliberazione della Giunta Esecutiva SDS n.2 del 27/01/2011 si prevede una quota di parte sociale ridotta e corrispondente al 70% della quota intera qualora gli utenti, sia pure ammessi a frequentare la struttura, risultino assenti.

La quota di parte sociale ridotta si applicherà in tutte le giornate in cui l'ospite risulti assente.

### **Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)**

Entro un mese dall'ingresso dell'ospite in struttura viene formulato il Piano di Assistenza Individualizzato (d'ora in avanti denominato PAI).

Il PAI è un progetto di assistenza finalizzato alla progettazione degli interventi assistenziali, sanitari e riabilitativi necessari all'anziano non solo alla sostituzione delle funzioni già perse ma anche al mantenimento e potenziamento di quelle residue. Tale suddetto progetto viene formulato da un'équipe multiprofessionale costituita dal Direttore della struttura, Referente assistenziale, Referente infermieristico, Assistente tutelare nominato come tutor dell'anziano (se previsto), dall'infermiere professionale, dall'animatore, dal terapeuta della riabilitazione e dall'Assistente Sociale di struttura (se previsto) a seguito di valutazione globale dell'ospite e condivisione di obiettivi di recupero riabilitativo nel rispetto delle varie responsabilità professionali e risorse effettivamente disponibili. Il PAI viene condiviso con la famiglia, tutore legale e, ove possibile, con l'ospite.

Il PAI viene registrato in un'apposita scheda allegata alla cartella socio-sanitaria di ciascun ospite residente e permette di identificare:

- i bisogni socio-assistenziali;
- gli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle condizioni;
- il piano operativo indicante le azioni, gli strumenti, gli interventi necessari al raggiungimento dei risultati attesi;
- i responsabili delle diverse fasi degli interventi;
- il tutor assistenziale (se previsto);
- i criteri e i tempi di verifica dei risultati.

Il PAI viene aggiornato ogni 6 mesi, o prima in caso di variazioni significative delle condizioni dell'Ospite residente

### **Le prestazioni**

Le prestazioni assistenziali essenziali erogate agli ospiti residenti sono le seguenti:

- Assistenza tutelare diurna e notturna, per tutte le attività quotidiane, nell'ottica del recupero massimo possibile e/o del mantenimento delle capacità: tale assistenza risponde almeno ai livelli quantitativi stabiliti dalla normativa regionale e viene organizzata in base ai PAI;
- Attività terapeutico-riabilitative mirate, in funzione dei PAI, all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie e al miglioramento, ove possibile, di tutte le attività di base della vita quotidiana: le attività vengono garantite anche congiuntamente alle attività di animazione al fine del mantenimento delle capacità manuali, comportamentali, cognitive ed effettivo-relazionali: laboratori specifici ed iniziative occupazionali in stretto collegamento con le reali possibilità, necessità ed interessi;
- Attività di socializzazione di gruppo e/o individualizzate finalizzate allo stimolo delle capacità di vivere con gli altri e dunque al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive e : giochi adatti, gite organizzate, visite esterne, feste;
- Assistenza alimentare in funzione di menù personalizzati e/o diete speciali disposte da medici e consulenza dietologica per una corretta alimentazione ed idratazione;
- Assistenza sanitaria finalizzata alla somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dal medico di base del singolo ospite residente (a seguito di prevenzione, diagnosi e cura), al collegamento con i presidi ospedalieri in caso di ricovero, alla tenuta ed aggiornamento della cartella socio-sanitaria di ogni ospite residente per quanto concerne le parti infermieristiche;
- Sanificazione della biancheria personale

- Trasporto, con la dovuta assistenza tutelare, in caso di esami e/o visite mediche da effettuarsi al di fuori della struttura e di attività di animazione che prevedano uscite esterne.

In particolare per quanto concerne il lavaggio degli indumenti degli ospiti residenti, viene consigliata una dotazione di abiti di tessuti non particolarmente delicati e non di lana per evitarne o comunque ritardarne il deterioramento a causa di lavaggi frequenti ad alte temperature. L'abbigliamento dell'anziano può essere quello a cui è abituato tranne in caso di soggetto epilettico, per il quale è vietata la fornitura di cinture e cravatte, e in caso di soggetto con forti rigidità agli arti per cui è necessaria la fornitura di indumenti ampi e comodi.

Al momento dell'ingresso dell'anziano in struttura, tutti gli abiti vengono contrassegnati da numeri in modo da poter essere identificabili.

La sanificazione della biancheria piana è garantita dal Soggetto Gestore tramite affidamento del servizio ad apposita ditta esterna.

Il Gestore della Struttura può prevedere l'erogazione di prestazioni aggiuntive previste ed autorizzate dall'Ente titolare del Servizio (vedi allegato al presente documento) per le quali non possono essere richiesti agli ospiti compensi aggiuntivi.

Il servizio di ristorazione degli ospiti residenti è erogato all'interno della struttura tramite affidamento da parte del Comune di Sesto Fiorentino a ditta specializzata esterna (vedi allegato al presente documento).

Il menù giornaliero viene predisposto e periodicamente variato dalla dietologa della suddetta Ditta sulla base delle tabelle dietetiche autorizzate dal servizio ASL territoriale. E' possibile comunque personalizzare il vitto in base alle esigenze di salute degli ospiti residenti.

Il menù settimanale viene reso noto a tutti gli ospiti.

I pasti (colazione, pranzo, merenda e cena) vengono consumati dagli ospiti in sala pranzo, salvo situazioni particolari preventivamente autorizzate.

E' consentito portare agli ospiti alimenti cucinati al di fuori della residenza purché provvisti di etichetta che riporti gli ingredienti e la data di scadenza. Tali alimenti potranno essere portati agli ospiti solo previa autorizzazione del medico e della Direzione della struttura.

E' vietato somministrare alimenti agli ospiti da parte dei familiari o comunque da personale non autorizzato.

## **Organico**

Il personale impegnato nella RSA è di norma il seguente:

- **DIRETTORE DELLA STRUTTURA:** è il responsabile della gestione complessiva della struttura ed in particolare si occupa del coordinamento delle varie figure professionali. E' il referente per gli ospiti residenti e i loro familiari per qualsiasi informazione relativa ai servizi alberghieri e tutelari e per la SDS;
- **RESPONSABILE AMMINISTRATIVO:** è il referente della gestione amministrativa che assiste il Direttore nelle sue funzioni e fornisce informazioni e chiarimenti agli ospiti residenti e ai suoi familiari per gli aspetti amministrativi;
- **ADDETTI ALL'ASSISTENZA TUTELARE:** sono gli operatori che si occupano 24 ore su 24 dell'assistenza di base all'ospite residente ovvero dell'igiene, dell'alimentazione, della vestizione, della mobilitazione, della socializzazione e della sorveglianza;
- **ANIMATORI/EDUCATORI:** sono gli operatori che organizzano attività occupazionali e di animazione finalizzate alla socializzazione e allo stimolo delle funzioni cognitive e fisiche dell'ospite residente;
- **INFERMIERI PROFESSIONALI:** sono i referenti di tutte le informazioni di carattere sanitario e garantiscono 24 ore su 24 l'assistenza socio-sanitaria all'ospite residente, affiancano il medico nel corso delle visite, curano la somministrazione delle terapie farmacologiche da esso prescritte;
- **TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE:** sono gli operatori che programmano e si occupano delle attività di riabilitazione psicomotoria degli Ospiti residenti;
- **ADDETI ALLE PULIZIE:** sono gli operatori che si occupano della sanificazione dei locali comuni, sei servizi igienici e delle camere dei residenti;
- **ADDETTI ALLA LAVANDERIA:** sono gli operatori che si occupano della sanificazione degli indumenti degli ospiti, del lavaggio delle divise degli operatori, del lavaggio di tutta la biancheria della mensa (tovaglioli, asciughini, ecc.);
- **MANUTENTORE:** è l'operatore che si occupa dell'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria della struttura;
- **AUTISTA:** è l'operatore che si occupa di tutti i trasporti degli ospiti residenti in caso di accompagnamento a visite specialistiche, consegna e ritiro prelievi, consegna e ritiro posta, ecc.

Il suddetto personale, in possesso dei titoli idonei al servizio, viene fornito dal Soggetto a cui viene affidata la Gestione della struttura, tramite periodica gara d'appalto. Il numero e l'orario dei singoli operatori viene stabilito dal Soggetto Gestore che, sulla base del Progetto presentato in sede di Gara e ai sensi della normativa nazionale e regionale in materia, deve garantire la copertura di 24 ore giornaliere di attività. Eventuali variazioni devono essere concordate e autorizzate dall'Ente titolare del Servizio su delega del Comune di Sesto Fiorentino.

Il personale addetto alla sanificazione della biancheria piana e alla manutenzione ordinaria della struttura viene di norma fornito da ditte esterne specializzate tramite affidamento in subappalto da parte del Soggetto Gestore. La generale manutenzione straordinaria della struttura e la ristorazione degli ospiti residenti è invece assegnata al Comune di Sesto Fiorentino che la eroga tramite affidamento a ditte specializzate esterne.

Il Soggetto Gestore può erogare, sulla base del Progetto presentato in sede di Gara, prestazioni aggiuntive e dunque prevedere in struttura la presenza di figure prof.li quali ad esempio parrucchiere, podologo, psicologo, geriatra, fisiatra, ecc senza spese aggiuntive per gli ospiti. Per conoscere la possibilità di accedere a tali prestazioni e l'orario delle stesse si consiglia di consultare l'allegato alla presente Carta dei Servizi.

### **Giornata tipo**

La giornata tipo dell'ospite della RSA si struttura come segue:

- 07:00-09:00: alzata e igiene personale;
- 08:00-10:00 colazione e somministrazione delle terapie farmacologiche;
- 09:00-12:00 attività di fisioterapia, animazione e socializzazione;
- 10:00-11:00 igiene personale e cambi pannolone;
- 12:00-13:00 pranzo (assistenza all'alimentazione)
- 12:00-14:00: somministrazione delle terapie farmacologiche;
- 14:00: riposo (messa a letto degli ospiti) o relax;
- 14:00-16:00: igiene personale, cambi pannolone e relax
- 16:00: merenda e somministrazione delle terapie farmacologiche;
- 16:00-17:00: attività di fisioterapia, animazione e socializzazione;
- 17:00-19:00: igiene personale e cambi pannolone e relax;
- 19:00-20:00: cena e somministrazione delle terapie farmacologiche;
- 20:00-21:00: messa a letto degli ospiti per la notte;
- 21:00-07:00: presidio per chiamate e se necessario somministrazione generi di conforto o bevande, terapie farmacologiche e igiene ospiti e cambi pannolone.

L'elaborazione del programma delle attività assistenziali e ricreative viene svolta tenendo conto dei P.A.P. degli ospiti e del consueto ritmo familiare della giornata. Vengono rispettate le necessità degli utenti e agevolate le naturali fasi (attività, riposo, relax, ecc.) all'interno del giorno.

Le attività svolte nella giornata tengono conto delle eventuali necessità degli ospiti di svolgere pratiche religiose.

Sia la distribuzione delle attività nell'ambito della giornata sia le specifiche attività promosse nell'arco della settimana o del mese vengono ampiamente diffuse

all'interno della struttura, comunicate agli ospiti e rese visibili nella bacheca del Centro.

### **Monitoraggio della qualità dei servizi erogati**

La qualità dei servizi forniti agli ospiti residenti all'interno della RSA viene di norma controllata attraverso i seguenti strumenti:

- Raccolta periodica di dati relativi ai vari servizi prestati per verificare l'andamento degli stessi (efficacia, efficienza e funzionalità) e il raggiungimento dei risultati previsti;
- Questionario di soddisfazione da somministrare con cadenza periodica agli ospiti residenti, ai familiari, agli amministratori di sostegno/tutori e alla SDS;
- Raccolta reclami, suggerimenti ed elogi da parte del Gestore che si impegna a rispondere nei tempi previsti;
- Convocazione dell'assemblea periodica degli ospiti residenti, dei familiari, degli amministratori di sostegno e dei tutori tramite avviso nella bacheca della struttura e invio apposita lettera.

Il Gestore può attivare ulteriori strumenti di monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate (vedi allegato al presente documento).

### **Disposizioni finali**

Alla presente Carta dei Servizi viene allegato un documento in cui sono riportate le notizie sul Soggetto Gestore della struttura e sugli altri soggetti esterni che forniscono prestazioni c/o la struttura. Il contenuto di tale documento, che riguarderà anche la descrizione di eventuali servizi aggiuntivi erogati, verrà redatto direttamente dai soggetti interessati e verrà divulgato a seguito di autorizzazione da parte dei competenti organismi pubblici amministrativi.

La presente Carta dei Servizi e il suddetto allegato sono sempre consultabili da tutti in quanto affissi all'interno della struttura presso la bacheca. La Carta dei Servizi e ogni aggiornamento della stessa sono pubblicati anche sul sito internet della Società della Salute a disposizione di chiunque voglia consultarla.

Una copia della Carta dei Servizi e dell'allegato deve comunque essere consegnata dal Gestore della struttura a tutti gli ospiti residenti, relativi familiari o soggetti di riferimento e a tutte le persone o enti che la richiedano.

Ospiti residenti, familiari o altri soggetti di riferimento firmano comunque una dichiarazione di ricevimento di copia dei suddetti documenti e di rispetto di tutto quanto in essi contenuto.



Di ogni revisione della presente Carta e dell'allegato, disposta per competenza dal Comune di Sesto Fiorentino o dalla SDS, viene data notizia alle persone e agli organismi interessati.

Per tutto ciò che non è riportato nella presente Carta dei Servizi e nell'allegato si rimanda ai Regolamenti ed altre disposizioni del Comune di Sesto Fiorentino e della SDS nonché alle normative sui servizi sociosanitari regionali e nazionali.

Allegato: Soggetto gestore  
Fornitura pasti  
Retta giornaliera