

PREMESSA

la presente Carta dei Servizi è stata adottata dalla direzione della struttura in base a quanto disposto nell'articolo 9 della Legge regionale 41/2005, seguendo lo schema definito dalla d.g.r, n. 566/2006. Nell'adozione della carta dei servizi la Direzione ha tenuto presente anche le indicazioni presenti nel Regolamento 15/R approvato con il d.p.g.r 26 marzo 2008 n. 15/R e dalle leggi regionali n. 66/2008 e 82/2009, d.p.g.r. del 3 marzo 2010, n.29/R, nonché dalle delibere della giunta regionale in materia che definiscono e precisano i comportamenti dei soggetti privati che erogano prestazioni socio sanitarie, al fine di tutelare gli ospiti e garantire la trasparenza nell'erogazione dei nostri servizi

La Carta dei servizi si configura come un "contratto informato" che la RSA Villa Guidotti stipula con gli ospiti per rendere chiari e accessibili i servizi offerti, garantendo determinati livelli di qualità e precise forme di tutela. Rappresenta uno strumento efficace per promuovere l'informazione, la trasparenza, la partecipazione ed il miglioramento della qualità dei nostri servizi

INDICE

1. Presentazione della RSA Villa Guidotti
2. Caratteristiche delle prestazioni, modalità di accesso, orari e tempi di erogazione;
3. Tariffe delle prestazioni;
4. Assetto organizzativo interno;
5. Procedure amministrative per la presa in carico e la diffusione delle informazioni;
6. Modalità e procedure per la presentazione di reclami da parte degli Ospiti nei confronti degli operatori della struttura;
7. Riferimento alle clausole contrattuali degli operatori.

1. Presentazione della RSA " Villa Guidotti"

La RSA Villa Guidotti è una Residenza finalizzata a fornire ospitalità, temporanea o definitiva, ad anziani totalmente o parzialmente non autosufficienti, bisognosi di assistenza sanitaria continuativa. La Residenza a gestione privata è stata autorizzata al funzionamento il 07-11-2007 con atto del comune di San Marcello Pistoiese n° 156 per ospitare n° 46 persone non autosufficienti ed è accreditata al SSR con dichiarazione annuale del rispetto dei requisiti.

1.1 - I Moduli presenti:

Nel rispetto di quanto previsto dalle politiche regionali, la Residenza è in grado di fornire servizi ad alta integrazione socio sanitaria per ospitare anziani non autosufficienti e/o anziani fragili e/o adulti inabili ovvero a bassa intensità assistenziale.

All'interno della RSA sono disponibili due "moduli" per l'accoglienza di persone non autosufficienti:

- | | | |
|---|---|----------|
| 1) Modulo Base | - | 32 posti |
| 2) Modulo BIA (Bassa Intensità Assistenziale) | - | 14 posti |

L'accesso al modulo base può avvenire tramite i servizi sociali – in regime di convenzione e a seguito di richiesta presso il proprio distretto asl di competenza – oppure può avvenire in forma privata, tramite contatti diretti fra la persona/famiglia e la RSA.

L'accesso al modulo bia è esclusivamente riservato agli utenti in regime di convenzione. Il Modulo BIA è un modello sperimentale di assistenza residenziale; la Regione Toscana ha ritenuto idoneo ed ha autorizzato la sperimentazione di 14 posti residenziali in bassa intensità assistenziale presso la RSA Villa Guidotti – con D.G.R. n° 23 del 19-01-2015 – il modulo bia si differenzia dal modulo base per una minore caratterizzazione sanitaria a favore di una maggiore attenzione ai bisogni socio/relazionali, quindi si concretizza con una minore presenza di personale infermieristico ed assistenziale a favore di una maggiore attenzione e presenza di personale di animazione.

1.2 - Descrizione degli ambienti e del comfort:

LE CAMERE:

la struttura è dotata di 31 camere: 15 doppie e 16 singole per un totale di 46 posti; le camere sono tutte di ampia metratura: le doppie misurano circa mq. 25 e le singole circa mq. 15, sono tutte dotate di un ampio bagno interno, TV lcd, telefono, ed è disponibile per gli ospiti una connessione wifi all'interno di tutti i locali della Residenza, anche nelle camere. Alcune hanno un affaccio sul parco principale, altre sul giardino attiguo al salone; per tutte l'illuminazione naturale è garantita attraverso ampie finestre o porte/finestre con doppi vetri per il comfort e l'isolazione termico/acustica.

IL SALONE PRINCIPALE:

all'ingresso della struttura è organizzata la principale zona ricreativa di soggiorno per gli ospiti, costituita da un grande salone corredato di divani e poltrone per il loro relax; il salone si affaccia direttamente sul giardino della Residenza attraverso 4 grandi vetrate doppie, che garantiscono una luminosità naturale degli ambienti; da queste porte a vetro si può accedere direttamente al giardino.

IL BAR:

annesso al salone principale, dotato di bancone bar di tipo professionale, tavolini e sedie per ricreare la classica ambientazione e ampio televisore lcd, la zona bar è la preferita per giochi di carte e lettura di riviste e quotidiani, resi sempre disponibili.

LA SALETTA:

la saletta delle attività è il luogo in cui gli ospiti possono mantenere attivi i propri interessi e svilupparne di nuovi, partecipando a diverse attività organizzate in piccoli gruppi di lavoro: dal ricamo e cucito, al disegno e alla pittura, da attività manuali con pasta di sale e argilla, ad esercizi di tipo più mnemonici e stimolanti e molte altre.

I NUCLEI:

sono due, collocati al primo ed al secondo piano della struttura e sono costituiti da due ampi locali attrezzati con tavoli, poltrone, una zona cucina, TV lcd, Postazione PC, piccola biblioteca con scrivania; questi spazi sono a disposizione degli ospiti che desiderano un po' di privacy personale o per le visite di amici e parenti.

GLI ALTRI SPAZI:

un lungo corridoio collega il salone principale alla sala da pranzo e alla palestra; all'inizio del corridoio è collocato un piccolo ascensore, mentre al termine del corridoio è collocato il secondo ascensore, di tipo ospedaliero/montalettighe per salire ai piani superiori dove sono collocate tutte le camere.

La sala da pranzo è stata ristrutturata nel 2017 e dotata di nuovi arredi, si affaccia direttamente sul parco principale con vetrate molto alte che permettono un'ampia veduta circostante;

La palestra, rinnovata nel 2016 e resa più funzionale e fruibile, è corredata di una attrezzatura per svolgere le varie attività in modo autonomo, o seguiti dalla terapeuta della riabilitazione, secondo i piani terapeutici.

Gli spazi esterni -completamente rinnovati nel 2016- sono notevolmente estesi: un grande giardino ombreggiato è accessibile direttamente dal salone principale, si tratta di una zona del parco resa idonea alla camminata sicura, privo di barriere architettoniche, attrezzato con sedie panchine e tavolini; la struttura è inoltre circondata da un parco disposto su tre livelli ai quali si accede dal parcheggio ed è corredata di tavolini e panchine.

1.3 - Le Politiche della Struttura:

I servizi socio assistenziali erogati dalla struttura sono finalizzati al miglioramento dello stato di salute e al mantenimento dei livelli di autonomia residuale dell'ospite, al fine di raggiungere un recupero funzionale e psicologico che possa consentire, quando possibile, un eventuale ritorno al proprio domicilio.

La nostra RSA ha da tempo introdotto nell'organizzazione la conoscenza, la condivisione e l'utilizzo da parte di tutto il personale di alcune buone pratiche oggi disponibili come metodo e strumento di miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogate al fine di incrementare la qualità della presa in carico degli ospiti.

Per noi una buona pratica è un'azione che introduce un modo nuovo di fare le cose, che consente di superare le abitudini e i riferimenti al passato, e che si distingue per i buoni risultati ottenuti.

Con la metodologia delle buone pratiche si intende partire da un progetto, descriverne gli obiettivi, le modalità di realizzazione, l'efficacia delle attività proposte, i processi, i punti di forza e di debolezza, i risultati. Sono stati infatti avviati da diversi anni progetti e/o buone pratiche volti nello specifico alla ricerca del "Miglioramento Continuo"

Pertanto l'organizzazione delle attività di vita quotidiana avviene nel rispetto dei bisogni e delle abitudini individuali, della riservatezza e della dignità della persona, con l'obiettivo di garantire un'assistenza qualificata, continuativa e personalizzata e di favorire la socializzazione attraverso momenti di incontro con i familiari ed il territorio.

La Residenza si propone dunque di "aver cura" dei propri ospiti, garantendo protezione e sicurezza, socializzazione e partecipazione, riabilitazione e mantenimento delle capacità fisiche, cura e assistenza professionale, aiuto nei momenti difficili e sostegno ai familiari, rispetto delle abitudini personali e della privacy.

2. Caratteristiche delle prestazioni, modalità di accesso, orari e tempi di erogazione

2.1 - Caratteristiche delle prestazioni

Le caratteristiche delle nostre prestazioni corrispondono a quelle di base previste dalla normativa regionale per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento istituzionale e definite nel titolo di acquisto SANITARIO e nel titolo di acquisto SOCIALE (d.g.r. 402/2004 allegato A). Inoltre la struttura garantisce ulteriori prestazioni che sono specificatamente sotto riportate e comprese nella nostra quota sociale.

2.1.A - Prestazioni sanitarie previste nella quota sanitaria

La Struttura è organizzata per dare attuazione agli interventi previsti dal Progetto Assistenziale Personalizzato, alle prescrizioni mediche e a mantenere ogni rapporto con i servizi competenti per assicurare agli assistiti la fruizione di attività di socializzazione, prevenzione, cura e riabilitazione. Analogamente e coerentemente i servizi competenti promuovono forme di stretta collaborazione fra la struttura stessa, i servizi territoriali e i presidi ospedalieri, per assicurare continuità terapeutica ed assistenziale agli assistiti.

La quota di parte sanitaria comprende i costi del personale di assistenza ed i materiali sanitari così come previsto dalla vigente normativa regionale.

Nello specifico la quota di parte sanitaria include:

- Assistenza alla persona: Il personale addetto all'assistenza, con qualifica professionale OSA, OSS, OSS-c, nel rispetto di specifici protocolli ed in coerenza con le consegne medico-infermieristiche, aiuta l'ospite laddove non è in grado di svolgere le attività di vita quotidiana. L'assistenza comprende la cura dell'ambiente di vita dell'ospite, l'aiuto nell'igiene personale e nell'abbigliamento, la somministrazione dei pasti, la sorveglianza, l'esecuzione degli schemi di posizionamento, l'assistenza negli spostamenti.
- Assistenza Infermieristica: L'assistenza infermieristica comprende tutte le attività proprie del profilo professionale.
- Attività Fisioterapica: Il terapeuta della riabilitazione è presente mattina e pomeriggio dal lunedì al venerdì ed un sabato ogni due con fascia oraria giornaliera dalle ore 09:00 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:00. Ciascun ospite è inserito nel programma di attività settimanale in giorni ed orari stabiliti in base agli obiettivi previsti dal piano assistenziale individualizzato. Le attività fisioterapiche sono orientate al mantenimento delle funzioni individuali dell'ospite quali la deambulazione, la postura, l'equilibrio, l'attività motoria degli arti superiori, le abilità manuali, la mobilizzazione passiva. Alcuni giorni alla settimana il terapeuta, in collaborazione con lo staff di animazione, si dedica a programmi di ginnastica di gruppo.
- Assistenza medica: è garantita dai Medici di Medicina Generale di libera scelta secondo il protocollo per la regolamentazione dell'accesso alle strutture residenziali (d.g.r. 364 del maggio 2006). In particolare compete al medico di medicina generale, il controllo periodico dello stato di salute, l'indicazione al nostro personale infermieristico per effettuare le terapie e la tenuta del diario clinico dell'ospite dove annotare le considerazioni cliniche, la terapia nonché le prescrizioni farmaceutiche. Spetta inoltre al medico di base attivarsi per garantire le richieste di visite specialistiche e la richiesta di consulenze specialistiche.

Ogni figura professionale, in base al proprio ambito di competenza, utilizza la cartella personale e informatizzata per ogni ospite al fine di registrare dati, valutazioni ed annotazioni utili all'assistenza personalizzata per il singolo ospite da parte dell'equipe multidisciplinare.

2.1.B - Prestazioni riconducibili al titolo di acquisto sociale previste dall'allegato A della d.g.r. 402/2004 (corrispettivo sociale):

Gli elementi di riferimento per la determinazione della quota di parte sociale del titolo d'acquisto sono riportati nella Tabella Allegato 4 della D.G.R.T. n. 402/2004. Sono da considerarsi compresi nella quota sociale le voci di costo relative al personale addetto all'assistenza e ai servizi generali (pulizie, amministrazione), al personale che svolge attività di Animazione e Socializzazione al fine di raggiungere gli obiettivi definiti nei piani assistenziali individualizzati (PAI), alle utenze, al servizio lavanderia relativamente alla biancheria piana e agli indumenti intimi degli assistiti, al vitto, al parrucchiere e al podologo (una prestazione mensile per ciascuno), al materiale igienico sanitario non ricompreso nella quota di parte sanitaria.

2.1.C - Servizi socio-sanitari ed alberghieri inclusi nella quota sociale della struttura:

- Accoglienza personalizzata dell'ospite in RSA organizzata secondo un progetto specifico da parte di personale formato finalizzato alla presa in carico dell'ospite e della famiglia al fine di superare le preoccupazioni e le difficoltà legate al cambiamento di vita e di favorire il migliore inserimento in struttura.
- Coordinamento infermieristico: la nostra organizzazione prevede la presenza di un coordinatore che ha il compito di organizzare il lavoro dell'equipe multidisciplinare favorendo l'integrazione e la collaborazione, garantire l'applicazione delle buone pratiche, gestione del rischio al fine di garantire la migliore sicurezza possibile per l'ospite, sviluppare le risorse umane sia attraverso la formazione che attraverso interventi volti ad aumentare la motivazione, supervisionare, verificare e valutare il lavoro dell'equipe
- Cartella personale dell'ospite informatizzata: realizzata al fine di garantire il corretto passaggio delle informazioni e la loro condivisione a livello di equipe per la presa in carico dell'ospite
- Buona pratica "Presa in carico" che prevede la figura dell'infermiere case manager e del Tutor assistenziale assegnato ad ogni ospite nella prima fase del suo ingresso
- Buona pratica "gestione del rischio"
- Buona pratica "contenere la contenzione": Superamento della contenzione con l'individuazione di strumenti atti alla tutela e protezione dell'ospite
- Lavanderia della biancheria e indumenti da camera dell'ospite
- Servizio di Guardaroba
- Connessione WIFI e TV
- Segretariato sociale: Rapporti con i servizi sociali dei Comuni e con la rete ospedaliera del nostro territorio residenti degli ospiti, consulenza e/o gestione di pratiche burocratiche (domande di invalidità civile, pratiche pensioni, cambio residenza, cambio del medico, esenzioni)

2.1.D - Ulteriori prestazioni a pagamento non incluse nella quota sociale della struttura:

- Lavaggio indumenti personali dell'ospite
- Prestazioni medico-specialistiche (geriatra, psicologo, dermatologo, ecc)
- Approvvigionamento farmaci in fascia C
- Approvvigionamento terapia enterale e parenterale
- Accettazione esami ematici e trasporto prelievi
- Organizzazione trasporto per visite specialistiche
- Camera singola
- TV in camera

Le tariffe sono indicate al punto 3 della presente carta dei servizi.

2.2 – MODALITA' DI ACCESSO:

Le modalità di accesso sia per gli ospiti che hanno l'impegnativa dei servizi territoriali, sia per gli ospiti privati sono quelle previste nel regolamento interno della struttura.

La Residenza non ha fasce orarie giornaliere di "passo" e quindi può essere visitata in qualunque momento.

Il personale amministrativo è disponibile per fornire tutte le informazioni riguardo l'organizzazione e l'erogazione dei servizi, le modalità di accesso, le tariffe delle prestazioni e la procedura per l'ammissione alla struttura. Gli orari degli uffici amministrativi sono i seguenti: dal lunedì al sabato dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00.

L'inserimento avviene secondo uno specifico protocollo e coinvolge varie figure professionali:

- Infermiere
- Coordinatore delle attività
- Personale amministrativo

L'equipe multidisciplinare composta da MMG, infermiere, fisioterapista e oss, prende in carico il PAP dell'ospite mettendo in atto gli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi indicati dal PAP stesso.

Entro la prima settimana dall'ingresso viene valutata la possibilità di inserire l'ospite nei progetti (gestione continenza, deambulazione assistita, controllo idratazione, riduzione contenzione) e viene aggiornata la scheda di accoglienza in caso di variazione delle informazioni socio sanitarie raccolte dall'esame obiettivo dell'ingresso. L'eventuale scheda variata viene condivisa con il familiare referente.

Entro 20 giorni dall'ingresso in RSA l'equipe multidisciplinare elabora il Piano Assistenziale Individuale (PAI). Il PAI contiene la valutazione della situazione socio-sanitaria dell'anziano e gli obiettivi posti per ogni area di intervento. Il PAI, verificato ed aggiornato semestralmente, viene condiviso con l'utente e con il legale rappresentante dell'assistito.

La documentazione necessaria per l'inserimento comprende:

- * documento di riconoscimento e codice fiscale dell'ospite e del legale rappresentante dell'assistito
- * tessera sanitaria dell'ospite,
- * scheda di pre-ammissione compilata dal medico curante,
- * scorta dei farmaci in terapia,
- * documentazione della storia sanitaria dell'ospite,
- * PAP – progetto assistenziale personalizzato elaborato dall'UVM
- * eventuali ausili in possesso dell'ospite (es: materassino/cuscino antidecubito, carrozzina, ecc.)

Per quanto riguarda gli effetti personali, consigliamo di attenersi alle seguenti indicazioni:

- * almeno 8 cambi di biancheria intima,
- * almeno 8 cambi completi di vestiario,
- * un paio di scarpe chiuse con suola in gomma,
- * un paio di pantofole chiuse,
- * necessario per la toilette personale (es.: crema idratante, rasoio elettrico, deodorante, borotalco, lacca per capelli, spazzolino e dentifricio, contenitore per protesi, pasticche e pasta adesiva per protesi, limette per unghie), trattandosi di prodotti di normale consumo – se non forniti in modo continuo da parte dei familiari/responsabili – verranno resi disponibili dalla struttura con costi a carico dell'ospite.
- * oggetti personali affettivamente importanti per l'ospite.

Ogni capo dovrà essere identificato attraverso l'apposizione di cifre o codice.

2.3 – ORARI E TEMPI DI EROGAZIONE:

L'orario di accesso alla struttura è normalmente inteso dalle 9 di mattina alle 19 di sera, le visite nelle ore che comprendono la cura igienica degli ospiti sono consentite, ma devono essere previamente concordate con la Direzione

LA GIORNATA TIPO

- Alle ore 07:00 iniziano la sveglia e le alzate degli ospiti; chi lo desidera può rimanere a letto più a lungo.
- L'igiene quotidiana viene svolta nel bagno della propria camera o per chi lo necessita in un bagno assistito; si concordano con gli utenti modalità e tempi.
- La colazione viene servita dalle ore 08:00 alle ore 09:30 in sala da pranzo e per chi lo necessita a letto, in entrambi i casi gli operatori assicurano adeguata assistenza nell'assunzione del pasto.
- Dalle 09:30 fino al pranzo vengono seguiti i singoli piani di lavoro: si cura la socializzazione fra e con gli ospiti, viene eseguito il programma giornaliero della terapia occupazionale e animazione, viene letto un giornale quotidiano, vengono eseguiti i singoli trattamenti infermieristici e riabilitativi, quando la stagione lo consente alcuni ospiti vengono accompagnati in giardino, viene servito da bere, viene curata l'igiene personale.
- Alle 11:45 gli ospiti vengono accompagnati in sala da pranzo e preparati per il pasto principale.
- Alle ore 12:00 viene servito il pranzo.
- Alle 13:00, terminato il pranzo, chi lo desidera viene accompagnato in camera per un riposo pomeridiano, generalmente fino alle ore 15:00.
- Dalle 15:00 alle 18:00 gli ospiti sono liberi di partecipare alle attività varie della terapia occupazionale, possono partecipare alle attività ludico motorie di gruppo o singole secondo i rispettivi piani di lavoro, quando la stagione lo consente alcuni ospiti vengono accompagnati in giardino, viene curata l'igiene personale.
- Alle ore 16:00 viene servita la merenda
- Alle ore 18:45 gli ospiti vengono accompagnati in sala da pranzo e preparati per la cena. (In inverno gli orari sono anticipati di mezz'ora).
- Alle ore 19:00 viene servita la cena (In inverno gli orari sono anticipati di mezz'ora).
- Dalle ore 20:00 gli ospiti vengono preparati per la notte; chi lo desidera può rimanere alzato più a lungo.
- Secondo le esigenze varie vengono accompagnati a letto gli altri ospiti.

3. Tariffe delle prestazioni

Per le prestazioni a favore di assistiti non autosufficienti, inseriti tramite le modalità previste dalla l.r. 66/2008, la RSA riceve un corrispettivo composto da una quota sanitaria a carico dell'Azienda ASL e da una quota sociale in tutto o in parte a carico dell'assistito

Il corrispettivo di parte sanitaria del titolo di acquisto per il 2017, salvo variazioni della Regione, è pari ad €52,32/gg e comprende oltre al personale (punto 2.1-A della carta dei servizi):

- materiale per medicazioni (allegato 1 delibera GRT 503/1996)
- ausili e presidi incontinenza (DM 332/1999)
- approvvigionamento farmaci in fascia A (DL 347/2001, L 405/2001 delibera 208/2016)

La quota sociale determinata dalla struttura è pari a €50,95/gg così come indicato nel portale regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (portale RSA). Tale quota comprende le prestazioni elencate al punto 2.1-B e 2.1-C della presente carta dei servizi.

L'importo della quota sociale è determinato in base ai costi sostenuti a copertura dei servizi socio-sanitari complessivamente offerti agli ospiti e che derivano dalle nostre caratteristiche strutturali e modelli organizzativi specifici, basati sulle buone pratiche al fine di offrire un più elevato livello qualitativo rispetto ai requisiti minimi previsti dalla normativa regionale per l'autorizzazione ed l'accreditamento istituzionale inclusi nel corrispettivo sociale del titolo di acquisto che per la nostra zona socio-sanitaria è pari a € 53,50 al gg.

La nostra RSA inoltre garantisce altre prestazioni aggiuntive a carattere individuale che possono essere effettuate su richiesta dell'ospite, del suo rappresentante legale e del familiare.

Tali prestazioni indicate al punto **2.1-D** non sono incluse in quota sociale ed hanno le seguenti tariffe:

- Lavaggio indumenti personali dell'ospite (esclusa biancheria intima) €1,50/gg modulo base Lavaggio indumenti personali dell'ospite (esclusa biancheria intima) €2,00/gg modulo bia
- Prestazioni medico-specialistiche (geriatra, psicologo, dermatologo, ecc...) – secondo il tariffario di ogni professionista
- Approvvigionamento farmaci in fascia C: servizio di approvvigionamento gratuito, eventuale costo farmaceutico a carico dell'ospite
- Approvvigionamento terapia enterale e parenterale: servizio di approvvigionamento gratuito, eventuale costo farmaceutico a carico dell'ospite
- Accettazione esami ematici e trasporto prelievi: servizio gratuito
- Organizzazione trasporto per visite specialistiche: servizio a pagamento con tariffa variabile a seconda del tragitto; pagamento con le associazioni varie
- Camera singola € 5,00/gg
- TV in camera € 0,50/gg

Le prestazioni di carattere sanitario sono detraibili ai fini fiscali

La differenza tra la quota sociale giornaliera determinata dalla struttura e l'importo del titolo di acquisto a carico del Comune di residenza dell'assistito è a carico dello stesso.

Per le prestazioni a favore di assistiti non autosufficienti ospitati come privati la Retta Giornaliera è pari ad €95,00/gg composta da:

- prestazioni socio sanitarie pari a € 62,40/gg (detraibili ai fini fiscali)
- prestazioni alberghiere e sociali pari a € 32,60/gg

Le prestazioni aggiuntive non incluse nella retta giornaliera per privati sono le stesse – per tipologia e prezzo – come descritte al paragrafo precedente.

4. Assetto organizzativo interno

L'organizzazione della nostra residenza rispetta i requisiti previsti dalla normativa regionale in specifico quelli previsti dal Regolamento 15/R del 2006 (autorizzazione al funzionamento) e dal Regolamento n. 29/R del 2010 (accreditamento ai servizi socio sanitari regionali)

La dotazione complessiva del nostro personale, le relative attribuzioni i compiti e le responsabilità di ciascuna figura professionale impegnata nelle varie prestazioni, nonché l'orario e i turni di lavoro sono specificati nel Regolamento Interno della Struttura.

I turni di lavoro delle varie professionalità sono stati messi in atto partendo dai bisogni dell'Ospite e dalla sua giornata di vita.

L'organigramma e le varie funzioni e responsabilità dei vari livelli professionali che operano all'interno della struttura sono riconducibili a quanto previsto dal Regolamento 15/R del 2006, in particolare:

- Il Direttore della struttura è in possesso delle competenze di tipo gestionali tali da assicurare le funzioni di gestione così come prevede l'art 6, comma 2 del regolamento 15/R del 2006;
- Il personale addetto alle attività socio assistenziali corrisponde alle figure professionali e alle qualifiche di cui all'art 5, comma 2 del Regolamento 15/R del 2006, in specifico:
 - a. Operatore socio sanitario (OSS)
 - b. Infermiere
 - c. Fisioterapista
 - d. Animatore

- Personale Amministrativo, responsabile della qualità
- Personale addetto alla cucina
- Addetti alle pulizie degli ambienti e locali non direttamente usati dagli ospiti

L'assetto organizzativo è definito da un piano complessivo delle attività assistenziali, partendo sempre dai bisogni dell'ospite e dalla sua giornata di vita, e dei risultati che ci attendiamo basati sulla qualità e la sicurezza delle cure ai nostri ospiti.

Le figure professionali coinvolte nell'assistenza nello svolgimento delle proprie professionalità si impegnano a collaborazione, ad integrare le diverse competenze, a personalizzare l'assistenza, a promuovere la conoscenza ed il rispetto di norme etiche e deontologiche di comportamento al fine di tutelare la dignità personale e la riservatezza degli ospiti.

La gestione complessiva della struttura, pone alla base del suo sistema organizzativo, la prevenzione degli eventuali rischi per gli ospiti assistiti.

5. Procedure amministrative per la presa in carico e la diffusione delle informazioni

5.1 - Procedura amministrativa della presa in carico

La struttura per facilitare la presa in carico ed avere tutte le informazioni necessarie ha predisposto un modulo di ammissione e un modulo/contratto di natura privatistica per il pagamento da parte dell'Ospite o del suo Rappresentante legale o del parente che si accolla la spesa.

La struttura prende amministrativamente in carico l'Ospite, previa autorizzazione dei competenti servizi socio sanitari della Zona Distretto Pistoiese

L'ammissione dell'assistito nella residenza avviene dopo conferma dall'invio alla struttura e all'assistito (o suo legale rappresentante), di un'impegnativa modulo.

L'impegnativa modulo riporta, tra le informazioni necessarie anche:

- * il Progetto Assistenziale Personalizzato contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione;
- * le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate;
- * il corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto
- * il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto

La struttura, entro 1 giorno lavorativo dall'inserimento, conferma l'avvenuta ammissione ai servizi competenti, secondo le modalità concordate con gli uffici competenti.

5.2 - Diffusione delle informazioni

La struttura in base alle determinazioni della regione La Direzione è tenuta ad adempiere agli obblighi informativi richiesti dal Ministero della Salute e dalla Regione Toscana e a collaborare, nelle modalità richieste, con l'Azienda di riferimento e gli altri enti tenuti per legge alla raccolta dei dati sulle ammissioni e sull'andamento dei ricoveri e con l'agenzia sanitaria regionale

La Struttura deve comunicare tempestivamente le variazioni intervenute all'Azienda USL al fine di procedere all'aggiornamento dell'anagrafe ministeriale e regionale.

La struttura è tenuta ad aggiornare il portale regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (Portale RSA).

La struttura ha predisposto una bacheca per garantire a tutti gli ospiti ai loro rappresentanti legali e ai familiari tutte le notizie e informazioni che la Direzione deve dare in base alla normativa regionale sull'accreditamento (l.r. 82/2009).

Le informazioni che riguardano la salute degli ospiti sono date dal MMG scelto dall'ospite e dall'infermiere coordinatore

Tutte le informazioni relative alla normativa regionale a cui fa riferimento la nostra carta dei servizi possono essere trovate presso il sito della Regione toscana www.regione.toscana.it leggi, atti e normative.

6. Modalità e procedure per la presentazione di reclami da parte degli Ospiti nei confronti degli operatori della struttura;

La Direzione è sempre disponibile per accogliere personalmente suggerimenti e/o segnalazioni relative al grado di soddisfazione rilevato dagli ospiti e dai loro familiari.

La R.S.A. favorisce e promuove la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari all'organizzazione e alla verifica del buon funzionamento della struttura. A tale fine è stato costituito un organismo di rappresentanza, eletto democraticamente in seno agli ospiti, con integrazione di familiari ed eventuali organismi di tutela degli ospiti.

L'organismo di rappresentanza realizza la partecipazione e la collaborazione degli ospiti e dei loro familiari all'organizzazione della vita comunitaria (orario, menù giornaliero, etc.), fornisce alla Direzione suggerimenti e proposte per la miglior realizzazione dei programmi, mantiene rapporti coi servizi socio-sanitari distrettuali, l'associazionismo ed il volontariato.

Riteniamo che una corretta attività di critica sia costruttiva e stimolante e che tenda alla realizzazione degli obiettivi prefissati, nel fare ciò gli ospiti od i loro rappresentanti possono esprimersi liberamente in forma orale o scritta – anche anonima consegnando nell'apposita cassetta resa disponibile al bar-.

I questionari di soddisfazione ed i moduli di reclamo vengono distribuiti ai familiari ed agli ospiti e sono tenuti in grande considerazione durante le verifiche periodiche sul grado di qualità erogata dalla struttura. I risultati di dette verifiche vengono poi affissi in bacheca per la consultazione libera.

Un'apposita procedura per la gestione dei reclami è stata realizzata ed è affissa in bacheca.

7. Riferimento alle clausole contrattuali degli operatori.

La Direzione garantisce l'erogazione delle prestazioni assicurando, per il personale preposto, il rispetto del CCNL di riferimento e degli accordi integrativi regionali sottoscritti dalle parti datoriali e sindacali maggiormente rappresentativi a livello nazionale, in relazione agli standard e al modello gestionale definito a livello regionale per la tipologia di utenza accolta. Tale adempimento si intende anche per il personale dipendente da un soggetto terzo cui siano affidati, in tutto o parte, l'esecuzione dei servizi della struttura; - a rispettare, per gli operatori impiegati nella gestione del servizio, tutte le norme e gli obblighi previdenziali e assicurativi previsti dal contratto collettivo di settore anche ai fini del DURC (documento unico di regolarità contributiva)