COMUNE DI PRATOVECCHIO STIA
Provincia di Arezzo
SETTORE SERVIZI SOCIALI
C.F. / P.I. 00256810516
Tel. 0575 504877

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
R.S.A.-R.A.
per anziani

"San Romualdo"

GESTIONE

IDEA 2000 I.L.
Impresa Sociale Tipo A+B

CARTA DEI SERVIZI

CERTIFICAZIONE DI SISTEMA QUALITA' DNV ISO 9001
CERTIFICAZIONE DI SISTEMA AMBIENTALE DNV ISO 14001
CERTIFICAZIONE DI SISTEMA SICUREZZA DNV ISO 45001
CERTIFICAZIONE SISTEMA DI GESTIONE DNV UNI/PDR 125 PARITÀ DI GENERE
ORGANIZZAZIONI UNI

Approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 451 in data 16/05/2025

resp. elaborazione:			**Responsabile Assicurazione Qualità**
resp. verifica approvazione:			**Presidente del Consiglio di Amministrazione**
REV.	**ELABORATO (DATA/FIRMA)**	**VER. E APPR.TO (DATA/FIRMA)**	**NATURA DELLA REVISIONE**
0	30/03/2020	30/03/2020	Acquisizione e aggiornamento da fusione per incorporazione
1	23/11/2021	23/11/2021	Aggiornamento e adeguamento a disposizioni normative
2	14/01/2022	17/02/2022	Verifica e aggiornamento. Sono aggiornate alcune parti della procedura. Aggiornata la tabella dei prezzi (Allegato A). Aggiornato anche il questionario soddisfazione ospiti (Allegato B),
3	03/04/2023	06/04/2023	Verifica e aggiornamento. aggiornata la tabella rette (Allegato A).
4	09/01/2024	10/01/2024	Verifica e aggiornamento, aggiornati test valutazione servizio (Allegato B) e la tabella rette (Allegato A).
5	08/01/2025	08/01/2025	Verifica e aggiornamento, aggiornati test valutazione servizio (Allegato B) e la tabella rette (Allegato A).
6	16/05/2025	16/05/2025	Verifica e aggiornamento, aggiornati test valutazione servizio (Allegato B) e la tabella rette (Allegato A).
7	11/02/2026	11/02/2026	Verifica e aggiornamento, aggiornato tabella rette (allegato A) e modalità di ammissione

INDICE

Sommario

1. MISSIONE E OBIETTIVI DELLA R.S.A. 4
OBIETTIVI 7
2. LA STRUTTURA 8
3. LA GESTIONE 9
4. SERVIZI OFFERTI 9
5. LE RISORSE UMANE 11
5.1 Il Responsabile del Servizio R.S.A.-R.A. 11
5.2 Infermeria 13
5.4 Riabilitazione 13
5.5 Animazione 14
5.6 Ristorazione 14
5.7 Il Referente del Servizio 15
6. PROCEDURA PER L'INSERIMENTO IN R.S.A. - R.A. 16
6.1 Modalità d'inserimento 18
6.2 Condizioni contrattuali 18
6.3 La retta 19
6.4 L'accoglienza 19
7. ORARIO DI VISITA AGLI OSPITI 21
8. USCITA DEGLI OSPITI DALLA R.S.A. 22
9. DIMISSIONI DALLA STRUTTURA 23
10. INFORMAZIONI SULLA SALUTE DEGLI OSPITI E SUL FUNZIONAMENTO DELLA R.S.A. 24
10.1 Organismo di Rappresentanza 25
11. SISTEMA DI VALUTAZIONE 26
ALLEGATO A - "RETTE GIORNALIERE PER IL 2024" 27
ALLEGATO B - QUESTIONARIO DI INDAGINE SUL SERVIZIO RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE CASA RIPOSO "SAN ROMUALDO" *RIVOLTO AGLI UTENTI DEL SERVIZIO* 28
ALLEGATO C GIORNATA TIPO PRESSO LA R.S.A "SAN ROMUALDO" 28
ALLEGATO D Modulo Reclami 33

1. MISSIONE E OBIETTIVI DELLA R.S.A.

Di proprietà del Comune di Pratovecchio Stia, la Casa di Riposo "San Romualdo" di Pratovecchio costituisce una risposta dell'Amministrazione Comunale al bisogno della comunità locale di accoglienza residenziale di persone anziane non curabili a domicilio in quanto bisognose di un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera. In generale la struttura è rivolta ad un servizio di ospitalità a lungo termine.

Possono accedere ai servizi, con pari dignità e diritti, tutti i residenti e dimoranti nella Regione Toscana, tutti i residenti nelle altre Regioni con la stessa convenzionate, tutti i cittadini dei Paesi della Unione Europea sulla base degli accordi internazionali, senza distinzione di sesso, razza e religione, con le modalità stabilite dalla legge e dai regolamenti.

La Casa di Riposo "San Romualdo" è una R.S.A. – R.A. che accoglie, per libera scelta dei richiedenti, persone anziane di ambo i sessi, in condizioni di parziale e totale non autosufficienza. La struttura dispone di 20 posti letto dei quali 8 sono del nucleo R.S.A. per non autosufficienti convenzionata con la A.U.S.L. Toscana Sud-est.

OSPITI AUTOSUFFICIENTI:

Sono considerati autosufficienti gli ospiti che mantengono un buon livello di potenzialità e capacità fisiche e psicologiche. Con limitate fragilità compatibili con il livello assistenziale offerto, che mantengono una sostanziale autonomia nelle attività della vita quotidiana.

Ad essi sono rivolti i seguenti servizi:

Servizio Alberghiero, che comprende: ristorazione/preparazione pasti, lavanderia e guardaroba, pulizia ambienti, manutenzione ordinaria e prestazioni generali di organizzazione e interventi di operatori esterni (es. parrucchiere)

Servizi socio - assistenziali che comprendono: prestazioni assistenziali di supporto alla vita quotidiana, di animazione e socializzazione; le prestazioni sanitarie sono quelle previste per la generalità dei cittadini, sia a regime ambulatoriale che domiciliare.

OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI:

Sono considerati non autosufficienti gli ospiti che sono riconosciuti tali dal competente organo socio-sanitario e valutati dalla Unità di valutazione Multidimensionale distrettuale (UVM).

Ai sensi della legge R.T. n. 66/2008 "si considerano non autosufficienti le persone che hanno subìto una perdita permanente, parziale o totale, dell'autonomia, delle abilità fisiche, sensoriali, cognitive e relazionali, da qualsiasi causa determinata, con conseguente incapacità di compiere gli atti essenziali della vita quotidiana senza l'aiuto rilevante di altre persone. Le condizioni di non autosufficienza possono presentarsi sotto forma di disabilità psicofisica e mentale."

Ad essi sono rivolti i seguenti servizi:

Servizio Alberghiero, che comprende: ristorazione/preparazione pasti, lavanderia e guardaroba, pulizia ambienti, manutenzione ordinaria e prestazioni generali di organizzazione di interventi di operatori esterni (es. parrucchiere)

Servizi socio-assistenziali: che consistono in: Assistenza nelle attività quotidiane di igiene e cura alla persona (lavare, vestire, radere la barba, etc.), nella mobilizzazione (attraverso l'esecuzione di schemi di posizionamento), nell'accompagnamento dell'assistito negli spostamenti all'interno della struttura, nell'utilizzo di protesi o ausili prescritti, nell'assunzione dei pasti e delle diete. Cura e pulizia degli arredi delle camere. Distribuzione e riordino della biancheria personale degli assistiti.

Servizi socio-sanitari: le prestazioni sanitarie sono quelle infermieristiche: Valutazione dei bisogni infermieristici dell'assistito. Preparazione e somministrazione terapia farmacologica, medicazioni da semplici ad avanzate. Monitoraggio costante dell'assistito per quanto attiene alimentazione, idratazione, peso, posizionamento, lesioni da decubito, contenzione.

Assistenza medica: Assistenza garantita dal Medico di Medicina Generale (MMG) di libera scelta dell'assistito.

Assistenza riabilitativa: L'attività fisioterapica è impostata su programmi di mantenimento delle principali funzioni quali deambulazione, equilibrio, attività motoria arti superiori e abilità manuale, in accordo con quanto stabilito nel PAI. Attuata anche in collaborazione con l'animatore socio-educativo tramite programmi di ginnastica di gruppo con finalità di riattivazione, mobilizzazione generale e funzione psico-motoria.

Attività di animazione: Attività finalizzate al rafforzamento del senso di autostima della persona, stimolazione dell'orientamento, della memoria, della creatività e della comunicazione attraverso attività di gruppo e individuali, in accordo con la storia di vita dell'assistito e da quanto stabilito nel PAI.

La R.S.A. cerca di interpretare al meglio la domanda di cura e assistenza emergente dagli ospiti e dai loro familiari, assumendo come principi ispiratori la considerazione degli anziani come persone portatrici di valori indipendentemente dalle condizioni di salute e la responsabilizzazione della famiglia come insostituibile risorsa per il buon esito del progetto di assistenza dell'ospite. Pertanto, pone l'anziano che sceglie questa struttura al centro di ogni azione, al fine di assicurare all'ospite le più confortevoli condizioni di vita ed aiutandolo ad essere protagonista del proprio benessere.

La R.S.A. è un ambiente familiare dove operatori qualificati si prendono cura degli ospiti, in un clima di rispetto della loro dignità e di accoglienza della loro individualità, per tutte le necessità della vita quotidiana.

È una struttura aperta al territorio in quanto promuove la partecipazione delle famiglie a momenti di comunità (festività tradizionali, ricorrenze, gite, ecc.); favorisce la presenza del volontariato organizzato o individuale; stimola le associazioni presenti sul territorio a dare il proprio specifico contributo all'animazione della struttura.

OBIETTIVI

Gli obiettivi principali della Casa di Riposo possono essere così riassunti:

- Garanzia di una elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata
- Ricerca dei migliori livelli di salute
- Mantenimento del maggior grado possibile di autonomia dell'anziano
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano
- Approccio globale alla persona con interventi mirati
- Coadiuvare i Servizi Sociali in tema di assistenza domiciliare, attuando, con il coordinamento dello stesso servizio, assistenza alternativa al ricovero, per rispondere ai bisogni assistenziali e sanitari di soggetti con limitata autonomia e bisognosi, per alcuni periodi nell'arco della giornata, di assistenza ed accudimento familiari.
- Favorire l'apertura della struttura all'esterno, attraverso collaborazione, comunicazione, partecipazione ad eventi paesani, fornitura di servizi qualificati a persone e famiglie che ne fanno richiesta.
- Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale;
- Miglioramento continuo nella pianificazione ed erogazione dell'assistenza agli ospiti;
- Razionalizzazione delle spese.
- Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove alla ricerca della migliore tecnica, si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire il massimo servizio di qualità possibile.

2. LA STRUTTURA

L'edificio adibito a R.S.A. è il risultato di diverse fasi di ristrutturazione e adeguamenti tesi al recupero della struttura e al miglioramento del suo utilizzo da parte dei degenti.

Di proprietà comunale, è situato nel centro storico di Pratovecchio, in ambito urbano a destinazione prevalentemente residenziale; a poca distanza dal centro del paese. Nella piazza su cui si affaccia la struttura, in una zona tranquilla e non molto trafficata, si trova la Chiesa principale del Paese, è presente un giardinetto alberato che consente, nel periodo estivo, di passare con la dovuta sicurezza e tranquillità le giornate al fresco delle piante; la Casa di Riposo è pertanto pienamente inserita nella vita attiva della cittadina in modo da favorire la continuità dei rapporti familiari e sociali.

La struttura comprende 3 piani fuori terra, e sono disponibili due sale soggiorno per le attività giornaliere.

Le camere da letto e i locali adibiti alle attività collettive trovano posto al primo e secondo piano, e ospitano un totale di 20 degenti; al piano terreno sono collocati i locali tecnici per la produzione dell'acqua sanitaria e la collocazione dei quadri elettrici, la cucina, l'infermeria, la cappella, nonché depositi e ripostigli, gli spogliatoi del personale, i relativi servizi igienici e locali destinati a magazzino e stireria.

Il primo piano sono disponibili sei stanze, dotate di lavandino e adeguatamente arredate. I bagni sono 2, esterni, situati alle due estremità del corridoio. Al primo piano si trova anche la sala da pranzo ed una sala con TV per il soggiorno degli ospiti.

Al secondo piano sono disponibili sette stanze, dotate di lavandino, i bagni sono esterni posizionati ai due lati del corridoio, più un bagno assistito al centro del corridoio. A questo piano si trova una ampia sala per le attività giornaliere con una fornita biblioteca a disposizione degli ospiti.

Nel 2016 a seguito di una analisi strutturale eseguita dal Comune per verificare il grado di resistenza sismica, sono state individuate delle carenze statiche dovute alla non rispondenza ai requisiti di legge delle sovrastrutture del I e II piano. Dopo varie analisi è stato avviato un intervento di ripristino e puntellamento della struttura in modo da adeguare la resistenza statica a quanto previsto dalle normative

sulla sicurezza. I lavori sono terminati nei primi mesi del 2018 con una serie di adeguamenti degli impianti e posizionamento di puntelli all'interno della casa di riposo in modo da garantire a pieno la sicurezza degli ospiti e degli operatori.
A seguito dell'intervento l'autorizzazione di idoneità è stata rilasciata fino al 11/01/27
La struttura è attualmente divisa in due reparti:

- R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistita) in convenzione con la A.U.S.L. Toscana Sud-Est, accreditata ai sensi della L.R. 82/2009, come definito dal Regolamento di Attuazione n. 86/R dell'11/08/2020 con n. 8 posti autorizzati per non autosufficienti (Contratto Rep. N. 557 del 31/03/2020)
- R.A. (Residenza Assistenziale) per ospiti autosufficienti, o con lievi difficoltà motorie, con n. 12 posti autorizzati.

3. LA GESTIONE

L'Ente gestore della R.S.A. è la Cooperativa Idea 2000 I.L. s.c.s. con sede in Pratovecchio Stia, via E. Mattei, 22. Tel. 0575-583103; Fax 0575 504087;
e-mail: rsasanromualdo@idea2000il.it
Il Presidente della Cooperativa è il Sig.r Bergamaschi Luca
Il numero di telefono della Casa di Riposo: 0575 583974
Il numero di telefono del Comune di Pratovecchio: 0575 504877

Le prestazioni mediche vengono svolte dai MMG della USL Toscana sud-est del Casentino.

4. SERVIZI OFFERTI

Servizi principali:

- progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- assistenza sanitaria (medica ed infermieristica);
- assistenza medico-specialistica, garantita attraverso le strutture ospedaliere del territorio;
- igiene e cura della persona;
- medicinali, presidi per l'incontinenza;
- riabilitazione psico-fisica;
- interventi educativi ed animativi, con uscite, gite ed attività sul territorio;

- lavaggio degli indumenti personali, secondo le modalità riportate nello specifico regolamento;
- possibilità di ricevere e fare telefonate utilizzando il telefono della struttura.

Restano a carico dell'ospite l'acquisto di vestiario e biancheria personale ed il lavaggio di indumenti non compatibili con il sistema di lavaggio adottato nella struttura. Tutti gli ospiti sono vestiti quotidianamente con il proprio abbigliamento personale.

Il corrispettivo dei servizi aggiuntivi attivati è determinato di concerto con la Giunta Comunale e prevede l'integrale copertura dei costi sostenuti.

Il servizio di **vitto** rispetta i seguenti orari:

colazione:	dalle ore 9.00 alle 9.30 circa
pranzo:	dalle ore 12.00 alle 13.00 circa
merenda:	dalle 15.30 alle 16.00 circa
cena:	dalle 18.30 alle 19.30 circa

Il menù è articolato su quattro settimane, con piatti e contorni diversi e l'inserimento di piatti tipici regionali.

Varia con l'avvicendarsi delle stagioni e può subire modifiche, sempre debitamente comunicate, nei giorni festivi e per le festività infrasettimanali.

Il menù è stato elaborato sotto lo stretto controllo di un dietista e sono previsti, su indicazione del MMG, il quale predispone, in base alle necessità, menù personalizzati e diete speciali.

È assicurata, inoltre, l'assistenza spirituale di rito cattolico, o di altre Confessioni, quando questa viene richiesta.

5. LE RISORSE UMANE

Il fabbisogno di personale per profilo professionale e per consistenza numerica è assicurato nel pieno rispetto degli standard gestionali, vigenti in Regione Toscana, per le Strutture Protette per anziani non autosufficienti (L.R. 41/2005 e regolamento di attuazione 86/R-2020 – L.R. 82/2009 e s.m.i.) Ad integrazione delle professionalità previste numericamente sulla base dello standard gestionale (medici, fisioterapista, infermieri professionali, animatore, ADB-OSS), la dotazione prevede altre figure professionali che svolgono funzioni generali o di supporto non vincolato a parametri standardizzati (operatori amministrativi, addetti al servizio di cucina, pulizia, guardaroba, manutenzioni).

Sono applicate e rispettate le normative sulla sicurezza sui luoghi di lavoro di cui al DL 81/2008 e s.m.i.

Ogni operatore della struttura è dotato di cartellino di riconoscimento visibile in ogni momento. Il cartellino, riporta la fotografia, abbinata a nome, cognome e qualifica dell'operatore. È disponibile l'organigramma gestionale della R.S.A. e l'elenco degli operatori con le rispettive qualifiche, pubblicato in bacheca, o reperibile richiedendolo presso la segreteria della R.S.A. Le attività giornaliere previste sono riportate nell'allegato "C giornata tipo"

Gli operatori in servizio sono dipendenti in forza della Cooperativa Idea 2000 I.L. s.c.s. regolarmente assunti con CCNL "Cooperative Sociali" e inquadrati secondo le categorie previste dal citato CCNL sulla base delle mansioni e degli orari svolti.

Altre tipologie di operatori sono a contratto di Libera Professione per i professionisti della Riabilitazione e della Animazione.

Sono presenti volontari, alcuni retribuiti con rimborso delle spese sostenute, che partecipano alle attività di animazione, alla compagnia e al controllo degli anziani nelle aree di soggiorno. Partecipano alla gestione delle varie manifestazioni svolte dalla struttura, coadiuvano il personale nelle uscite degli anziani, durante il loro soggiorno in struttura, se necessario, durante gli incontri con i familiari, conoscenti e amici.

5.1 Il Responsabile del Servizio R.S.A.-R.A.

Il Responsabile del Servizio svolge i principali compiti amministrativi inerenti il personale (organizzazione turni, permessi, ferie etc.) e sovrintende alla gestione della struttura (forniture, servizi, etc.).

Fornisce tutte le informazioni utili in ordine alle modalità di inserimento degli

ospiti in struttura (presentazione della domanda, condizioni contrattuali etc.).

Collabora con i MMG per assicurare agli ospiti una assistenza adeguata alle loro esigenze.

Il Responsabile del Servizio fornisce ai parenti degli ospiti tutte le informazioni inerenti alla struttura e le condizioni di degenza, salve le informazioni di carattere sanitario, che vengono fornite, di norma, dal MMG.

5.2 Infermeria

All'interno della struttura è presente un'Infermiera Professionale cui spettano i seguenti compiti:

- Gestione delle cure mediche sugli ospiti, in collaborazione con il MMG;
- Impostazione o revisione delle terapie mediche come definito dal MMG;
- Richieste di esami e visite specialistiche, in accordo con quanto richiesto dal MMG;
- Definizione, presentazione agli operatori e verifiche dei protocolli relativi a: prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito; igiene dell'ospite nel rispetto della privacy; somministrazione di alimenti e bevande; trattamento dell'incontinenza e idratazione; utilizzo dei mezzi di contenzione; prevenzione delle cadute;
- Ordini presso la farmacia, con supervisione delle schede di carico e scarico dei farmaci e dei parafarmaci;
- Controllo del registro farmaci stupefacenti;
- Riunioni di equipe per la definizione dei PAI e verifica periodica degli obiettivi;
- Ricevimento dei parenti, previo appuntamento, negli orari che saranno definiti con il Responsabile del Servizio della R.S.A.;
- Compilazione delle schede di valutazione di ogni ospite e verifiche periodiche;
- Riorganizzazione della cartella infermieristica;
- Censimento degli ausili e richiesta di nuove forniture o eventuali sostituzioni;

Il servizio infermeria è gestito all'interno della Casa di Riposo da 2 addetti.

5.4 Riabilitazione

È presente, un giorno la settimana, la Fisioterapista, il cui compito nella struttura è finalizzato principalmente a prevenire, o per lo meno limitare, complicazioni nell'autonomia degli ospiti attraverso una attività ben programmata e articolata come segue:

- attività di riabilitazione funzionale delle capacità fisiche e psichiche individuali e di gruppo;
- attività di ginnastica riabilitativa;
- valutazione delle capacità motorie e di autonomia personale degli ospiti al fine di renderli il più possibile partecipi nelle attività di igiene personale e nella cura del proprio corpo;
- attività individuali di riabilitazione funzionale in patologie motorie di varia origine in collaborazione con il personale sanitario;
- attività motoria di mantenimento da effettuarsi individualmente o in piccolo gruppo;

- attività di terapia occupazionale tese al mantenimento delle abilità motorie fini e alle capacità di rapportarsi con altri all'interno del gruppo;
- valutazione della necessità di utilizzare ausili come deambulatori, quadripodi, girelli, sedie a rotelle, ecc… al fine di rendere maggiormente autonoma la persona;
- custodia, igiene e corretto mantenimento di tutta l'attrezzatura e macchinari in possesso per le attività;

5.5 Animazione

In strutture è presente un animatore/educatore, le sue mansioni prevedono scelte specifiche mirate a mantenere o rinforzare lo stato di funzionalità, espressione e padronanza degli anziani a cui si rivolgono tenendo conto delle capacità residue a livello fisiologico. Le esperienze proposte saranno finalizzate a creare un ambiente accogliente, protetto, sicuro in cui possano trovare ascolto e rispetto le differenze individuali.

In linea generale, lo svolgimento di attività all'interno della Casa di Riposo avrà i seguenti obiettivi:

- favorire la socializzazione, l'espressività, l'integrazione e le relazioni interpersonali;
- potenziare e valorizzare competenze e capacità residue;
- rafforzare l'autonomia (sia fisica che psichica);
- valorizzare il passato ed il vissuto dell'anziano;
- agire in rete con le associazioni di volontariato, ricreative e culturali del territorio;
- promuovere forme di coinvolgimento dei familiari degli utenti nelle attività.

5.6 Ristorazione

Il servizio, attivo tutti i giorni, e rivolto alle persone anziane residenti nella struttura, e, su richiesta, ai loro familiari o ad anziani esterni alla struttura, può essere garantita la consegna del pasto ad anziani residenti nel centro del Comune di Pratovecchio.

Garantisce una corretta alimentazione alle persone anziane a partire dall'approvvigionamento delle derrate alimentari fino alla distribuzione dei pasti.

Per garantire una corretta alimentazione, per ogni ospite si tiene conto di:

Malattie dovute all'età senile (stati patologici e disadattamento);

- Riduzione del metabolismo basale e dell'attività fisica;

Difficolta della masticazione e rallentamento della digestione;

Abitudini e tradizioni.

Il servizio a svolto nel rispetto dei principi del Reg. CEE 852/2004 e s.m.i. sull'igiene e la sicurezza dei prodotti alimentari.

5.7 Il Referente del Servizio

Alla figura del Referente spettano i seguenti compiti e funzioni:

- Controlla direttamente la qualità degli interventi igienici nell'ambiente e nell'assistenza tutelare degli ospiti.
- Segue, stimola e controlla direttamente l'operato degli Infermieri e del personale ausiliario.
- Verifica la qualità degli interventi assistenziali tutelari e di nursing infermieristico per ogni singolo ospite.
- Realizza una importante funzione di comunicazione e collegamento fra tutte le figure che ruotano nelle diverse turnazioni.
- Si affianca al responsabile ed alle altre figure professionali previste nella conduzione del lavoro di equipe.
- Si preoccupa della costruzione di un "buon clima relazionale" nel gruppo degli operatori, finalizzato ad agevolarne la collaborazione, il rispetto reciproco, ed un processo costante di accrescimento ed arricchimento di una dimensione progettuale di gruppo.
- Supervisione delle attività svolte dalle ADB in RSA, secondo i piani di lavoro definiti dal Responsabile del Servizio.
- Individuazione delle priorità di intervento nelle condizioni critiche.
- Supervisiona la parte amministrativa di gestione delle rette e rapporti con gli utenti e loro familiari.

6. PROCEDURA PER L'INSERIMENTO IN R.S.A. - R.A.

La Casa di Riposo è autorizzata per 8 posti per non autosufficienti, convenzionati con la USL Toscana Sud-Est. La non autosufficienza deve essere certificata dal personale sociosanitario del distretto di residenza, a seguito di una valutazione multidimensionale che può coinvolgere anche figure specialistiche. Per usufruire dell'ingresso in RSA, sia ricovero temporaneo che a media/lunga scadenza, l'anziano o i suoi familiari o tutore devono fare esplicita segnalazione del bisogno Socio-Assistenziale al Servizio Sociale della AUSL di riferimento (Punto Unico di Accesso) attraverso una domanda che sarà oggetto di una valutazione complessiva, sia sociale che sanitaria, da parte dell'Unità di valutazione multidimensionale distrettuale (*UVM*); a seguito di questa valutazione sarà predisposto e condiviso con il cittadino un progetto personalizzato individualizzato (PAI) in cui sono indicati i bisogni socio-sanitari rilevati e il servizio che può essere erogato; nel caso sia riconosciuto un servizio di tipo residenziale e la Zona Distretto competente comunica il diritto al titolo di acquisto, l'assistito e i suoi familiari hanno **10 giorni lavorativi di tempo** per scegliere la struttura e informare Zona Distretto e RSA.

Come definito dalla D.G.R.T. n. 398 del 7/04/2015 è attuato il principio della "Libera Scelta" ai sensi dell'art. 2 c. 4 L.R. 82/2009 per l'assegnazione dei posti in R.S.A.: gli aventi diritto, assegnatari di voucher, possono scegliere la propria struttura tra quelle convenzionate con la Regione consultando il portale: https://www.regione.toscana.it/rsa attraverso il quale è possibile acquisire tutte le informazioni sulle strutture abilitate e, scegliere la struttura in base alle disponibilità di posti riportate nel sito.

È possibile accedere alla RSA anche ai non autosufficienti non in possesso di voucher, (nel caso vi sia disponibilità di posti, ovvero non vi sia richiesta da parte della USL sud-est in base alla convenzione in corso), pagando la retta intera così come definita nell'allegato "A"

Per la richiesta di un posto per non autosufficiente, va inoltrata formale richiesta al Responsabile del Servizio, che cura la predisposizione di un elenco delle richieste in ordine di data. Nel caso vi siano posti disponibili, si verificano le disponibilità all'accesso in struttura scorrendo le richieste dal suddetto elenco.

Nella Casa di Riposo, **reparto R.A.**, sono disponibili 12 posti per anziani che, pur in situazione di modesta dipendenza socio-sanitaria, e, per svariate motivazioni,

non siano in grado di permanere nel proprio ambiente familiare, ma che siano capaci di provvedere alle funzioni essenziali della vita quotidiana e alle relazioni esterne. La procedura di ricovero avviene, con provvedimento del Responsabile del Settore Servizi Sociali del Comune di Pratovecchio Stia, tramite domanda con il seguente **percorso:**

1. La richiesta va presentata direttamente presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune, ovvero presso l'Ufficio Anagrafe del Comune, sulla base del modello previsto dal Comune di Pratovecchio Stia.

   La domanda può essere presentata dall'interessato, da chi lo rappresenta legalmente od anche da un terzo (nella maggior parte dei casi un parente), purché l'interessato o chi lo rappresenta legalmente manifesti il proprio consenso.

   La domanda viene valutata da un'apposita Commissione Comunale di cui fanno parte: il Sindaco, L'Assessore ai Servizi Sociali (o un loro delegato), l'Assistente Sociale e un rappresentante dell'ente gestore.

   La commissione si riunisce su convocazione del Sindaco o di un suo delegato e decide in tema di ammissione, dopo aver stabilito modalità di gestione che tengano conto dei seguenti criteri generali, urgenza del caso e tempi di attesa nella lista delle domande, sulla base delle seguenti priorità nell'ambito del bacino di utenza determinato dal territorio della USL di appartenenza del Comune di Pratovecchio Stia:

   a) residenti nel Comune di Pratovecchio Stia
   b) residenti nei comuni del distretto
   c) residenti negli altri comuni appartenenti alla USL
   d) residenti fuori USL

   Ai soli fini di ammissione nella struttura si intendono prioritari fra gli utenti di cui ai punti b, c, d, quelli originari nel Comune di Pratovecchio, anche se anagraficamente residenti altrove.

   L'ammissione è condizionata all'assenso dell'utente o di chi ne ha la legittima tutela, nonché all'impegno al pagamento della retta spettante ed alla accettazione delle norme contenute nel presente regolamento e delle norme in esso richiamate, ed alla sottoscrizione di apposita convenzione con l'Ente Gestore.

   Al fine di verificare la sussistenza e il mantenimento dei requisiti di permanenza, ogni nuovo inserimento è subordinato a un periodo di osservazione e valutazione multidisciplinare finalizzato a:

   - verificare l'effettiva autosufficienza dell'ospite;

- valutare l'orientamento spazio-temporale e relazionale;
- rilevare eventuali deficit cognitivi non evidenziati in fase di ammissione;
- accertare la compatibilità tra i bisogni assistenziali dell'ospite e i servizi erogabili dalla struttura;
- tutelare la sicurezza dell'ospite stesso e degli altri residenti.

Il periodo di osservazione ha durata ordinaria di 30 giorni decorrenti dalla data di ingresso.

Durante tale periodo l'ammissione assume carattere provvisorio.

In presenza di situazioni particolarmente complesse la Direzione può disporre una proroga motivata fino a ulteriori 30 giorni.

Se durante il periodo di prova si presentano gravi incompatibilità con lo stato di autosufficienza, viene immediatamente sospesa la procedura di inserimento e comunicata la non idoneità all'ammissione in struttura

Al termine del periodo del periodo di osservazione viene comunicato all'ospite ed ai familiari il provvedimento che può essere: positivo, con redazione del P.A.I., e conferma dell'ammissione definitiva in struttura; con prescrizioni: conferma dell'ammissione con specifiche indicazioni operative o sanitarie condivise con l'ospite e la famiglia da riportare come obiettivi nel P.A.I.; riconosciuta la non idoneità all'ammissione e viene avviato il percorso di dimissione.

6.1 Modalità d'inserimento

Quando si presenta la disponibilità del posto, l'Ufficio Servizi Sociali del Comune scorre la graduatoria e contatta la famiglia del primo aspirante ospite per verificare l'interesse all'inserimento e concordare la data dello stesso.

Prima dell'ammissione in struttura, l'aspirante ospite o chi lo rappresenta legalmente o, eventualmente il terzo richiedente, devono sottoscrivere il contratto di servizio, nel quale sono indicati i servizi offerti ed il corrispettivo richiesto per le prestazioni offerte.

Prima dell'accoglienza l'anziano ed i suoi familiari sono contattati dal Responsabile del Servizio, al fine di conoscere i servizi offerti e per concordare un percorso personalizzato di inserimento.

6.2 Condizioni contrattuali

Il Responsabile del Servizio informa l'ospite ed i familiari sulle condizioni contrattuali dei servizi offerti e di tutti gli importi da pagare, consegna la Carta dei

Servizi della R.S.A.-R.A e il regolamento interno della R.S.A. all'ospite e al proprio familiare ed il prospetto riportante le diverse tipologie di rette applicate per l'anno di riferimento (allegato "A"), con la contestuale sottoscrizione del contratto di servizio e di corresponsione della retta da parte dell'ospite e dei parenti soggetti all'obbligo di cui all'art. 433 del Codice Civile.

6.3 La retta

L'importo della retta mensile è stabilito annualmente dall'organo competente del Comune in rapporto al costo delle prestazioni rese, al netto dei contributi regionali e comprende tutto quanto elencato nel paragrafo "SERVIZI OFFERTI".

L'importo della retta, calcolato mensilmente, dovrà essere corrisposto anticipatamente al mese di riferimento, nel termine indicato nella Fattura predisposta dal Gestore ed inviata all'indirizzo indicato dall'ospite o dal parente, che viene emessa contestualmente alla sottoscrizione dell'impegnativa all'ingresso. Eventuali residui al termine della degenza saranno rimborsati all'ospite o al sottoscrittore dell'impegnativa secondo le modalità dallo stesso impartite.

È possibile effettuare il pagamento anche tramite domiciliazione bancaria, S.D.D. o bollettino di c/c Postale o tramite POS presso la sede della Cooperativa.

Trattamento in caso di assenza:

1. La residenza concede ad ogni ospite sino a quindici giorni all'anno di ferie o di congedo per motivi familiari, personali, soggiorni, ecc,; in detto periodo la retta sociale è ridotta al 60%. Per assenze facoltative superiori a 15 giorni permane l'obbligo della corresponsione intera della retta.
2. Per i ricoveri ospedalieri la retta a ridotta del 20% sulla quota a carico dell'ospite.

Nelle situazioni di cui copra rimane comunque garantito il mantenimento del posto.

6.4 L'accoglienza

All'atto dell'entrata nella vita di comunità, l'ospite viene accolto dal Responsabile del Servizio, secondo apposita procedura, ed è presentato a tutti gli altri ospiti. Gli viene inoltre destinata una figura di riferimento (ADB con funzione di tutor) che si prenderà cura di lui per tutta la sua permanenza nella struttura e che si faccia portavoce dei suoi bisogni e di eventuali problemi.

All'ingresso in struttura all'ospite verrà assegnato un posto letto nel piano e nell'ala ritenuta più idonea al grado di autonomia residua ed alla intensità di

vigilanza necessaria, nonché in rispetto del sesso di appartenenza.

Questa prima assegnazione potrà, solo in ragione di cambiamenti delle condizioni dell'ospite o di necessità di avvicendamento di posti letto, essere modificata nel corso della permanenza. Tali cambiamenti saranno decisi dal Responsabile del Servizio e gestiti dagli operatori con ogni cautela e rispetto dei delicati equilibri di orientamento ed ambientamento tipici della persona anziana.

L'ente gestore della struttura ed il Comune di Pratovecchio Stia non rispondono di eventuali ammanchi di denaro e di oggetti di proprietà dell'ospite.

È ammessa, su richiesta dell'interessato, il deposito di modiche somme di denaro per l'acquisto di beni personali per conto dell'ospite. La gestione delle somme da parte del personale è regolamentata nella procedura PR-RS-13.

Non è consentito il deposito di beni personali di valore, in quanto non può esserne garantita la conservazione in sicurezza.

7. ORARIO DI VISITA AGLI OSPITI

Per la tutela degli ospiti e degli operatori, in particolar modo nei periodi a rischio per la trasmissione di malattie respiratorie è preferibile che le visite di familiari e/o amici avvengano nelle sale predisposte e non ai piani di degenza, rispettando le indicazioni di sicurezza date dagli operatori.

Nel caso di persone in gravi condizioni sanitarie è consentita, previa autorizzazione, la presenza in R.S.A. di un parente anche al di fuori degli orari di visita.

Eventuali necessità ulteriori potranno essere presentate al Responsabile del Servizio che, salvo problematiche particolari, predisporrà per la relativa autorizzazione.

Ogni visitatore è tenuto ad un comportamento consono allo stile di vita della R.S.A. ed alla tranquillità degli ospiti, nonché ad informarsi presso gli operatori di eventuali prescrizioni particolari cui sono assoggettati i singoli ospiti a tutela della loro salute ed incolumità.

La politica della struttura incentiva le visite degli ospiti e non sono previste regole rigide, anche se è preferibile avere un preavviso e comunque ogni accesso all'interno della struttura, per motivi di sicurezza, deve essere registrato. I visitatori ed i parenti non sono ammessi durante la somministrazione dei pasti e delle terapie (vedi tabella degli orari delle attività giornaliere) Gli orari di visita, per non intralciare le attività della Casa di Riposo si indicano da dopo le attività della mattina (ore 10,00) fino alle ore 20,00 orario di chiusura agli accessi esterni.

Con lo scopo di agevolare le operazioni di controllo ai fini della sicurezza degli ospiti e dei visitatori, è predisposto un registro dei visitatori dove deve essere indicato l'entrata e l'uscita (ora e nominativo) per avere in qualsiasi momento il numero delle persone presenti all'interno della struttura

È rigorosamente vietato introdurre in struttura bevande alcoliche e cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali.

8. USCITA DEGLI OSPITI DALLA R.S.A.

Gli ospiti, salvo diversa prescrizione medica, o disposizioni nazionali e/o regionali di sicurezza sanitaria, possono uscire dalla Casa di Riposo fra le ore 09.00 e le ore 20.00, informando il personale presente in struttura e firmando l'apposito registro di uscita.

Qualora l'uscita sia richiesta da familiari o conoscenti questi dovranno firmare l'apposito modulo recante data ed orari della medesima.

In entrambi i casi la temporanea uscita comporta la totale responsabilità dell'ospite o dell'accompagnatore.

9. DIMISSIONI DALLA STRUTTURA

L'eventuale dimissione dell'ospite dalla R.S.A. dovrà essere comunicata in forma scritta al Responsabile del Servizio o all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Pratovecchio Stia, con un preavviso di almeno 7 giorni. Il Responsabile del Servizio inoltrerà la richiesta pervenuta agli Enti competenti.

In caso di decesso dell'ospite, la retta da pagare sarà conteggiata rispetto ai giorni di effettivo utilizzo della struttura.

Per gravi e circostanziali motivi, il Responsabile del Servizio, propone al Responsabile del Settore Servizi Sociali del Comune le dimissioni d'ufficio dell'ospite che abbia adottato comportamenti tali da non consentire la prosecuzione del suo soggiorno nella struttura stessa.

Analogo provvedimento può essere assunto in caso di mancato pagamento della retta di degenza o di quant'altro dovuto.

In caso di decesso dell'ospite la R.S.A. mette a disposizione la camera ardente della vicina Confraternita di Misericordia di Pratovecchio. La specifica procedura (PR-RS-17) prevede che spetti ai familiari la scelta dell'impresa di pompe funebri, così come le incombenze e quanto altro dovuto per la cerimonia e la tumulazione. Sarà comunque l'impresa deputata ad occuparsi della vestizione della salma e dell'allestimento della camera ardente e di tutte le incombenze amministrative del caso.

10. INFORMAZIONI SULLA SALUTE DEGLI OSPITI E SUL FUNZIONAMENTO DELLA R.S.A.

I familiari e le persone indicate dall'ospite possono ottenere informazioni sullo stato di salute rivolgendosi al Personale Infermieristico, che è disponibile dal lunedì al sabato dalle ore 10:00 alle ore 11:00. È inoltre possibile concordare telefonicamente orari diversi per colloqui informativi.

Sono inoltre possibili incontri con i familiari degli ospiti, il Referente di Struttura ed il Responsabile del Servizio.

La R.S.A. assicura la regolare tenuta dei fascicoli sanitari e sociali che potranno essere oggetto di consultazione e di richiesta a termini di legge. La R.S.A. assicura altresì il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero.

In caso di significativi cambiamenti delle condizioni generali dell'ospite e di necessità di ricoveri ospedalieri urgenti, sarà cura degli operatori sanitari e del Responsabile del Servizio informare esaurientemente i congiunti.

Tutti gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'ospite, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Al momento della presentazione della domanda, viene richiesto all'ospite il consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della R.S.A. Per ogni informazione inerente alla privacy e la tutela dei dati sensibili, la cooperativa ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati a cui chiedere ogni informazione in merito.

Il servizio di trasporto per effettuare visite prenotate presso Ospedali, ASL, ecc., di norma è gestito dai servizi di volontariato, utilizzando mezzi idonei e disponibili. I parenti, in ogni caso, hanno il dovere di accompagnare il proprio familiare. Per le emergenze vengono utilizzati altri servizi di pubblico soccorso.

Il trasporto è gratuito solo per l'attivazione di emergenze cliniche. Se viene richiesto per condurre l'ospite a visite specialistiche o altro, la struttura può provvedere alla prenotazione ma l'onere relativo resta a carico del familiare richiedente.

È fatto espresso divieto di usare apparecchiature elettriche nelle camere, se non autorizzate dal Responsabile del Servizio valutando l'opportunità e gli eventuali problemi legali alla convivenza ed alla sicurezza.

Nelle stanze è consentito l'uso di apparecchi televisivi, che sono disponibili in

ogni camera. L'uso sarà autorizzato dal Responsabile del Servizio valutando l'opportunità e gli eventuali problemi legati alla convivenza e allo stato di salute dell'ospite. L'uso di questi apparecchi non deve disturbare gli altri ospiti, specialmente nelle ore destinate al riposo diurno e notturno.

La concessione dell'uso dell'apparecchio verrà sospesa tutte le volte che potrà costituire disturbo, ad insindacabile giudizio del Responsabile del Servizio.

Per disposizione di legge (legge 16 Gennaio 2003 n° 3 art. 51) e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone **è assolutamente vietato fumare** nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della struttura.

10.1 Organismo di Rappresentanza

La Casa di Riposo "San Romualdo" nel rispetto dei principi di trasparenza e informazione si è dotata di un Organismo di Rappresentanza, disciplinato da apposito regolamento, del quale fanno parte:

- 1 rappresentante degli ospiti e/o dei familiari
- 1 rappresentante dell'Ente Gestore
- 1 rappresentante designato dal Sindaco del Comune di Pratovecchio

Tale organismo, in attuazione del principio di partecipazione e collaborazione alla vita comunitaria:

- promuove la partecipazione degli Ospiti alla gestione dei servizi e delle attività svolte all'interno della struttura;
- sottopone alla Direzione critiche, suggerimenti e proposte tese al miglioramento dei servizi e dei programmi delle attività;
- collabora con la Direzione, il Personale e con gli Ospiti, al fine di stabilire all'interno della struttura rapporti di solidarietà, amicizia e di reciproca comprensione.
- fornisce suggerimenti e proposte in merito a realizzazione di programmi e controlla il buon funzionamento della struttura.

L'Organismo di Rappresentanza viene eletto dall'assemblea degli ospiti e dei loro familiari, elegge al proprio interno il Presidente e resta in carica per tre anni.

11. SISTEMA DI VALUTAZIONE

Il Responsabile del Servizio consegnerà, almeno una volta l'anno, un questionario per la valutazione annuale della soddisfazione degli ospiti e dei familiari (Allegato "B"), da compilarsi entro 20 giorni dalla consegna. Tale questionario può essere restituito al Responsabile della Cooperativa o depositato in apposito raccoglitore presso la R.S.A. L'ufficio amministrativo della IDEA 2000 I.L. s.c.s. provvederà alla raccolta dei questionari inoltrati che verranno utilizzati per formulare proposte e suggerimenti all'Amministrazione Comunale, attuare migliorie, rivedere e correggere servizi e situazioni che sono risultate non idonee.

Eventuali richieste di chiarimenti o lamentele per disservizi possono essere segnalate al Responsabile del Servizio tramite apposita scheda (Allegato "D"), disponibile presso la R.S.A, presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune e l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico del Comune. L'Ufficio Servizi Sociali, qualora il reclamo non trovi immediata soluzione, ha a disposizione 30 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza per rispondere agli interessati.

ALLEGATO A - "RETTE GIORNALIERE PER IL 2026"

- la società che gestisce la struttura è: **Idea 2000 I.L. Società Cooperativa Sociale,** che ha sede in **Pratovecchio Stia Via E. Mattei, 22 e 22/A** con i seguenti recapiti:
  tel. **0575 583103 – 0575 581488** e-mail: idea@idea2000il.it
- La responsabile dei rapporti tra la cooperativa e la comunità della RSA è la Sig. Buzzi Paola che svolgerà il suo compito anche presso la RSA, con i seguenti recapiti telefonici:

  Casa di riposo **Tel. n. 0575 583974**

  Sede Tel. n. 0575 583103

  La referente della struttura è la Sig.ra:

  Buzzi Paola **Cell. n. 331 1909085**

  Cellulare struttura **335 5906960**

- L ' importo della retta giornaliera comprensivo di IVA dal 01/01/2025 e da convenzione USL del 18/04/26 è determinato in:

  € 53,00 per gli ospiti non autosufficienti in convenzione

  € 106,00 ospiti non autosufficienti non convenzionati

  € 58,43 per gli ospiti autosufficienti

- **La fattura contenente il calcolo della retta verrà emessa alla fine di ogni mese e consegnata a mano quando possibile o spedita. Il pagamento della fattura deve essere effettuato entro 10 gg. dal ricevimento della fattura utilizzando una delle seguenti modalità:**
  - **a)** bonifico I.S.P. Pratovecchio Stia IBAN: IT78 L 03069 05459 100000002603
  - **b)** bonifico BCC Stia IBAN: IT97 Z 08345 05458 000000002753
  - **c)** s.d.d. (autorizzazione di addebito in conto)
  - **d)** versamento c/c postale n. 1050005808 (viene fornito bollettino di C/C)
  - **e)** tramite POS (con carta di credito o bancomat) presso la sede della cooperativa
  - **f)** rimessa diretta con assegno o contanti – quando consentito dalla Legge.

La retta non comprende:

- Servizio di manicure, pedicure prestazioni specialistiche;
- Podologo 1 gg. su richiesta – altri interventi a pagamento;
- Prestazioni al di fuori del servizio-base di parrucchiere;

ALLEGATO B - QUESTIONARIO DI INDAGINE SUL SERVIZIO RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE CASA RIPOSO "SAN ROMUALDO" *RIVOLTO AGLI UTENTI DEL SERVIZIO*

Caro Signore/Signora

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni, ed i servizi che ha ricevuto presso il nostro reparto ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli ospiti. Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il questionario è anonimo. È necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore in reparto.

ISTRUZIONI: metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare. Nel caso il paziente non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato dal parente che l'ha maggiormente assistito durante la degenza in struttura.

Il questionario può essere restituito imbucandolo nella apposita cassetta presso la struttura, per posta, per fax o e-mail.

- ❑ Paziente
- ❑ Parente - Grado di parentela _____

Da quanto tempo è ospite nella Casa di Riposo

☐ Meno di 6 mesi ☐ Da 6 mesi a 1 anno ☐ Oltre 1 anno

1. come giudica il momento dell'accoglienza in struttura?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

2 come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

3 come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario circa il Suo stato di salute?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

4 Considera che il livello delle cure ricevute in struttura sia:

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

5 Come valuta il grado di igiene personale dedicato alla Sua persona?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

6 Come giudica la cura del suo abbigliamento? È soddisfatto degli abiti indossati e della loro pulizia?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

7 Come valuta il grado di igiene degli ambienti?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

8 come valuta le modalità attuate per evitare i rumori molesti e garantire il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

9 Come valuta la disponibilità degli spazi e dei servizi per incontrare e/o comunicare con i parenti ed amici?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

10 Come valuta la capacità di mantenere i rapporti con i familiari e la rete amicale?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

11 Come valuta la possibilità di gestione dei valori personale da parte del personale della struttura?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

12 Come considera il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza, della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti (troppo caldo o freddo)?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

13 Come giudica l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto (recupero motorio, informazioni, prescrizioni ausili, loro uso e numero di interventi ricevuti)?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

14 Come giudica, nei vari interventi, il metodo usato per garantire il rispetto e il mantenimento della dignità personale?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

15 Come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo) ed il servizio ai pasti?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

16 Come giudica la possibilità di personalizzare la sua camera?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

17 Secondo Lei il modo di dialogare ed interagire tra gli operatori, in sua presenza, è stato

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

18 Come giudica la qualità del servizio guardaroba-lavanderia e la gestione e la rintracciabilità della biancheria personale?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

19 Come giudica il programma ed in generale il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

20 Come giudica il servizio di fisioterapia?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

21 Come valuta la conoscenza della Giornata Tipo e le attività proposte in struttura nel loro complesso?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

22 Come giudica la possibilità di accedere ai servizi religiosi?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

23 Complessivamente come valuta i servizi forniti in struttura?

❑ Eccellente ❑ Buono ❑ Sufficiente ❑ Insufficiente
❑ Molto scarso

A. Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni e i Suoi suggerimenti:

_____

_____

B. Cosa ha apprezzato maggiormente?

_____

_____

C. Quali cose considera negative?

_____

_____

ALLEGATO C

GIORNATA TIPO PRESSO LA R.S.A "SAN ROMUALDO"

Giornata tipo

Di seguito la giornata tipo della struttura, la giornata assistenziale e quella infermieristica

FASCIA ORARIA	ATTIVITA' PRINCIPALI DELL'AMBITO
07.00 – 09.00	Alzata e igiene personale. Somministrazione terapie
09,00 – 09,30	Colazione
9,30 – 12.00	Attività individualizzate e di gruppo, attività libere. Dalle 8.00 alle 12,00 è presente il Fisioterapista 1 giorno a settimana È presente il Medico 3 gg. la settimana.
12,00 – 13,00	Somministrazione delle terapie e pranzo
13,00 – 14.30	Riposo.
14.30 – 18,30	Attività individualizzate e di gruppo, calendario bagni, attività libere, secondo programma. Dalle 13.30 alle 17,00 è presente il Fisioterapista 1 giorno a settimana
18.30 – 19,30	Cena
19.30 – 21,00	Attività libere e preparativi per la notte
21,00 – 07,00	Riposo. Assistenza per la notte.

Giornata tipo Assistenziale

FASCIA ORARIA	AZIONI GIORNALIERE	ATTIVITA' PRINCIPALI DELL'AMBITO	AZIONI SPECIFICHE
7,00 9,00	**Risveglio Alzata Toilette**	Igiene e assistenza alla persona nelle camere	· Lettura delle consegne e del diario infermieristico · Igiene personale degli ospiti · Coadiuvare gli anziani nell'alzata e nella vestizione · Rifacimento letti
9,00 9,30	**Colazioni**	Assistenza tutelare nelle camere o in sala da pranzo	· Distribuzione delle colazioni in sala pranzo e se necessario, nelle camere · Aiuto per il consumo della colazione a chi lo necessita · Apparecchiatura tavoli mensa
9,30 12,00	**Programmi individuali e di animazione. Attività libere**	Pulizia unità di vita dell'ospite Assistenza tutelare negli spazi previsti per le attività	· Igiene orale degli ospiti · Accompagnamento ospiti alle attività di animazione · Collaborazione con gli I. P. per eventuali attività terapeutiche · Rimozione della biancheria sporca e deposito negli appositi sacchi · Supporto attività di animazione · Accompagnamento ospiti in bagno · Barbe e capelli · Idratazione · Igiene e preparazione degli ospiti per il pranzo · Accompagnamento ospiti nella sala da pranzo
12,00 13,00	**Pranzo**	Assistenza tutelare nella sala da pranzo	· Distribuzione del pranzo in sala pranzo e, se necessario, nelle camere. Eventuale aiuto nell'assunzione del pasto · Sparecchiatura con controllo della quantità di cibo assunta · Apparecchiatura tavoli mensa
13,00 14,00	**Riposo post prandiale. Attività libere**	Assistenza tutelare nei nuclei	· Accompagnamento in bagno e messa a letto degli ospiti che lo desiderano, per il riposo post prandiale e controllo degli stessi · Accompagnamento nella sala polivalente degli ospiti che non effettuano il riposo post prandiale · Accompagnamento in bagno e/o cambio dei pannoloni, sorveglianza ed intrattenimento ospiti in sala polivalente · Stesura delle consegne (turno uscente 14,00)
14,00 18,00	**Programmi riabilitativi. Attività sociali e di animazione. Attività libere**	Assistenza tutelare negli spazi previsti per le attività	· Lettura delle consegne e del diario infermieristico (turno 14,00) · Alzata degli ospiti che hanno effettuato il riposo post prandiale iniziando dai primi che sono stati allettati (14,30) · Effettuazione dei bidet pomeridiani e cambio dei pannoloni Accompagnamento ospiti nelle attività di animazione e terapia della riabilitazione · Sostegno nelle attività di animazione (servizio civile) · Effettuazione bagni assistiti (secondo programma) · Barbe e capelli · Distribuzione della merenda (15,30) · Accompagnamento in bagno e/o cambio dei pannoloni ospiti allettati e non · Aiuto nella deambulazione degli ospiti secondo le indicazioni del fisioterapista · Igiene e preparazione degli ospiti per la cena · Accompagnamento ospiti nella sala da pranzo
18,00 19,30	**Cena**	Assistenza tutelare nella sala da pranzo	· Distribuzione della cena in sala pranzo e se necessario, nelle camere; eventuale aiuto nell'assunzione del pasto, · Sparecchiatura con controllo della quantità di cibo assunta · Apparecchiatura tavoli mensa per colazione
19,30 21,00	**Attività libere e preparativi per la notte**	Assistenza tutelare in sala e nelle camere	· Preparazione per la notte · Supporto all'igiene personale, protesi dentarie, cavo orale · Accompagnamento ospiti per il riposo notturno · Preparazione dei carrelli con la biancheria per l'igiene personale della mattina · Controllo presidi – magazzino e scrittura eventuali segnalazioni · Stesura delle consegne (turno uscente ore 21,00) · Lettura delle consegne e del diario infermieristico
21,00 07,00	**Riposo Assistenza per la notte**	Assistenza notturna nei nuclei	· Accompagnamento e sistemazione a letto degli ospiti ancora alzati · Annotazione controllo diuresi e idratazione · Sorveglianza riposo ospiti · Attivazione della guardia medica in caso di bisogno · Stesura delle consegne

Giornata tipo Infermieristica

FASCIA ORARIA	AZIONI GIORNALIERE	ATTIVITA' PRINCIPALI DELL'AMBITO	AZIONI SPECIFICHE
07,00 – 09,00	Risveglio Alzate Toilette	Lettura consegne Controllo condizione sanitaria Somministrazione terapie nelle camere	• Lettura delle consegne e del diario infermieristico. • Compilazione dati sul movimento degli assistiti e registro presenze ospiti. • Raccolta, conservazione ed invio al laboratorio del materiale per le ricerche diagnostiche (esami ematochimici, urine, ecc.). • stick glicemici secondo programma. • Ordinazione alla cucina di eventuali diete speciali. • Igiene personale degli ospiti. • Alzare e vestire gli anziani, mettere in carrozzina chi necessita. • Esecuzione di clisteri evacuativi al bisogno. • Rilevazione diuresi agli ospiti portatori di catetere • Medicazioni, lavaggi vescicali al bisogno. • Monitoraggio infusioni e v. • Preparazione terapie
09,00 09,30	Colazione	Assistenza nella camera o nella sala da pranzo	• Somministrazione della colazione per os e SNG a chi ne necessita • Somministrazione delle terapie per os e sc
09,30 12,30	Programmi sanitari e riabilitativi. Attività sociali e di animazione. Attività libere Pranzo	Pratiche infermieristiche. Somministrazione terapie e attività assistenziali.	• Medicazione ospiti allettati. • Rilevazione p.a. ed esecuzione altre terapie. • Rilevazione delle temperature corporee e trascrizione dei dati raccolti nelle relative cartelle infermieristiche. • Collaborazione durante le visite mediche e predisposizione prescrizioni farmacologiche all'invio in farmacia. • Trascrizione dati e prescrizioni mediche nell'apposita modulistica. • Esecuzione pratiche amministrative quali: prenotazioni, visite specialistiche, prenotazione viaggi in ambulanza. Sistemazione presidi • Effettuazione HGT. • Effettuazione bagni assistiti (secondo programma). • Mobilizzazione e preparazione all'assunzione del vitto per gli ospiti allettati. • Somministrazione terapia os e sc. • Aiuto nell'assunzione del pasto, stimolando all'autonomia e al potenziamento delle capacità residue di ciascun ospite • Stesura delle consegne
17,00 18,00	Programmi sanitari e riabilitativi. Attività sociali	Pratiche infermieristiche. Somministrazione terapie e attività assistenziali	• Lettura delle consegne e del diario infermieristico. • Effettuazione bagni assistiti (secondo programma). • Pulizia e manutenzione di utensili, apparecchi, presidi usati dagli ospiti, dai medici e dagli infermieri. • Esecuzione pratiche amministrative quali: prenotazioni, visite specialistiche, prenotazione viaggi in ambulanza.
18,00 19,00	Cena	Somministrazione e controllo terapie nelle camere e in sala da pranzo	• Mobilizzazione e preparazione all'assunzione del vitto per gli ospiti allettati. • Somministrazione terapia os e sc serale. • Aiuto all'assunzione del pasto serale, stimolando all'autonomia ed al potenziamento delle capacità residue di ciascun ospite. • Alimentazione degli ospiti tramite SNG, quando necessita
19,00 20,30	Attività libere. Allettamento	Controllo condizioni sanitarie. Somministrazione terapie serali.	• Lettura delle consegne (se turno 19-20,30) • Collaborazione nell'esecuzione dell'igiene intima, mani protesi dentarie, cavo orale e predisposizione degli ospiti al riposo notturno. • Rifornimento dei carrelli delle terapie. • Stesura delle consegne.

ALLEGATO D

Modulo Reclami

IDEA 2000 I.L.
Impresa Sociale Tipo A+B

Il presente modulo serve a chiunque abbia rapporti con la nostra Struttura a segnalare qualunque circostanza che, a suo parere, contravviene al corretto funzionamento dei servizi e dei prodotti prestati. Sono ben accette sia le critiche costruttive che suggerimenti, da qualsiasi parte questi provengano, con l'obiettivo di migliorare costantemente il nostro Sistema di Gestione della qualità.

DATA _____

COMPILATORE:
☐ Dipendente ☐ Cliente/utente ☐ Fornitore ☐ Altro _____

Descrizione della problematica emersa

Soluzione Suggerita

……

……

……

……

……

---------- Spazio riservato Direzione ----------

Trattamento della non Conformità:

☐ Si approva la soluzione proposta da attuare entro: _____
☐ Si autorizza la seguente soluzione:

……

……

……

……

da attuarsi entro: _____ Chiusura effettiva in data: _____

Il RSGI:_____